

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.03

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**
Інститут заочно-дистанційного навчання
Форма навчання заочна
Кафедра документознавства та інформаційної
діяльності в економічних системах

Допускається до захисту
Завідувач кафедри _____ Т.В. Оніпко
(підпис)
«17» грудня 2019 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

на тему:

«Документно-інформаційне забезпечення банківських установ»
(за матеріалами відділення Публічного акціонерного товариства
«Банк «Український капітал»)

зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

Виконавець роботи _____ Міхалін Іван Андрійович
(підпис, дата)

Науковий керівник: д. е. н., професор Макарова Маріана Володимирівна

(підпис, дата)

Рецензент Денисенко Олена Євгенівна

ПОЛТАВА 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ	10
1.1 Документування операцій у банківських установах, класифікація та загальна характеристика банківських документів	10
1.2 Сутність та структура банківських автоматизованих інформаційних систем	20
1.3 Еволюція становлення банківських інформаційних систем	32
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛЕННЯ ПАТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ»	42
2.1 Загальна характеристика діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал»	42
2.2 Аналіз документно-інформаційної бази відділення ПАТ «Банк «Український капітал»	50
2.3 Особливості організації роботи з ведення рахунків, формування та зберігання документів у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»	61
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛЕННЯ ПАТ «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ»	70
3.1 Використання автоматизованих інформаційних систем відділенням ПАТ «Банк «Український капітал»	70
3.2 Система захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»	81
3.3 Перспективи розвитку інформаційних технологій у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»	90
ВИСНОВКИ	99
РЕКОМЕНДАЦІЇ	102
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	104
ДОДАТКИ	

ВСТУП

В умовах сучасного руху до інформаційної економіки та інформаційного суспільства, до формування глобальної інформаційної інфраструктури та світового інформаційного простору, першочергового значення набуває вирішення багатоаспектної проблеми документно-інформаційного забезпечення діяльності підприємств та організацій, у тому числі банківських установ. Якісна документно-інформаційна база є запорукою ефективності функціонування банківської установи на фінансовому ринку.

Документ служить не лише джерелом інформації, що закріплена на ньому, але й засобом доведення певної події чи факту. Згідно Закону України «Про інформацію», документ – це матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі [2]. Документ є важливим у будь-якій сфері діяльності, відтак банківська діяльність не є винятком. Будь-яка банківська операція, не може бути реалізована без участі документів.

Діяльність банківських установ має бути обов'язково підкріплена не лише кадровим потенціалом чи матеріально-технічною базою, але й комплексом відповідних документів та інформаційних ресурсів. Документно-інформаційні ресурси мають відповідати потребам банківської установи в документованій інформації і водночас задовольняти інформаційні запити клієнтів, у тому числі потенційних. Вагоме місце в документно-інформаційній базі має бути відведено установчим документам, які безпосередньо забезпечують організацію та діяльність банківських установ.

Для ефективної роботи банківських установ важливим є поєднання організаційних документів, завдяки яким налагоджується робота, та інформаційних ресурсів, що їх банки можуть поширювати й отримувати. Закладені в документи відомості, дані, показники тощо дають змогу закріпити управлінські дії, надати їм юридичного статусу, запровадити певні правила, затвердити інструкції тощо. На сучасному етапі банківські установи повинні

приділяти увагу не лише внутрішній організації роботи співробітників, але й застосовувати новітні інформаційні технології для налагодження зв'язків із клієнтами. Один із засобів такої взаємодії – офіційний веб-сайт банку, завдяки якому кожен може отримати доступ до статутних документів, звітності, аналітичних матеріалів, ознайомитися з оперативною інформацією, переглянути пропозиції банківських продуктів тощо.

Важко уявити більш сприятливе середовище для запровадження автоматизованих інформаційних систем, ніж банківська діяльність, майже всі завдання тут піддаються автоматизації. Конкуренція на ринку банківських послуг є досить високою, відповідно високою повинна бути і відповідальність за своєчасне прийняття правильних стратегічних і тактичних рішень на кожному рівні ієрархії банківських відділень. А для цього потрібна автоматизація, саме тому в банках широко використовуються останні досягнення інформаційних технологій. Загальносвітова практика показує, що в середньому витрати банку на автоматизацію і комп'ютеризацію складають не менше 17 % від загальної суми річних витрат [60, с. 103].

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, розширення глобального інформаційного середовища, широке застосування засобів обміну інформацією, всеохоплююча комп'ютеризація всіх сфер життєдіяльності зумовлюють актуальність дослідження питань безпеки інформаційної інфраструктури. Забезпечення ефективного захисту інформації є надзвичайно актуальним і для установ банківської сфери, де щоденно оброблюється великий обсяг інформації різного рівня конфіденційності.

На сьогодні банківський сектор є однією з найбільш сприятливих сфер для впровадження сучасних інформаційних технологій. Підвищення рівня автоматизації всіх банківських операцій та використання дистанційних форм банківського обслуговування в сучасних умовах поступово стає одним з основних чинників посилення конкурентоспроможності банків, фактором формування конкурентних переваг у боротьбі за залучення нових клієнтів і збереження провідних позицій на ринку банківських послуг.

Сучасна банківська сфера України діє в умовах нестабільності політичного середовища і характеризується високим рівнем конкуренції внаслідок наявності на ринку банківських послуг значної кількості банків, участі іноземних капіталів, розвитку міжнародних інтеграційних процесів в державі, необхідністю обслуговування клієнтів у широких географічних масштабах (від регіонального до міжнародного), зростання обсягів валютних, кредитних, фінансових розрахункових операцій, збільшення документообігу. Тому вітчизняні банківські установи мають впроваджувати сучасні інформаційні технології і новітні прийоми формування конкурентних переваг. Кожна банківська установа з метою зростання своєї конкурентоспроможності має підвищувати якість банківських продуктів, рівень сервісу, на основі власних ресурсних можливостей і передового досвіду учасників фінансових послуг.

Отже, все вище зазначене обумовлює актуальність даної теми дослідження.

Значний внесок у дослідження теоретичних та практичних питань, пов'язаних з організацією діяльності банківських установ здійснили Б.П. Адамик, О.В. Васюренко, О.Д. Вовчак, Н.І. Демчук, О.В. Дзоблюк, М.І. Крупка, М.Ю. Мироненко, В.І. Міщенко, Ю.І. Онищенко, Ю.Є. Холодна та ін. Документно-інформаційний аспект організації діяльності банківських установ розглядали З.М. Свердлик та Л.В. Пізнюк. Значну увагу дослідженню питань, пов'язаних з розвитком банківських інформаційних систем і технологій приділяли Л.В. Дубчак, О.В. Золотарьова, Н.В. Єрьоміна, О.Г. Єсіна, Л.Г. Кльоба, В.І. Огієнко, В.А. Одинець, І.Ю. Напора, О.В. Неізнана, О.Л. Руда, В.Ю. Свириденко, А.Я. Страхарчук, З.К. Шмігельська, Н.П. Юрчук та ін.

Метою дипломної роботи є теоретичне узагальнення документно-інформаційного забезпечення банківських установ і за результатами виконаного дослідження надання рекомендацій щодо удосконалення документно-інформаційного забезпечення у відділенні Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал».

Постановка мети дослідження зумовила необхідність вирішення таких завдань:

- розглянути сутність процесу документування операцій у банківських установах, класифікацію банківських документів та надати їм характеристики;
- дослідити сутність та структуру банківських автоматизованих інформаційних систем;
- розкрити еволюцію становлення банківських інформаційних систем;
- надати загальну характеристику діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал»;
- проаналізувати документно-інформаційну базу відділення ПАТ «Банк «Український капітал»;
- з'ясувати особливості організації роботи з ведення рахунків, формування та зберігання документів у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»;
- дослідити структуру автоматизованої інформаційної системи, що використовується у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал»;
- визначити складові системи захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»;
- обґрунтувати перспективи розвитку інформаційних технологій у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал».

Об'єктом дослідження є процес документно-інформаційного забезпечення банківської установи.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні засади та практичні аспекти документно-інформаційного забезпечення банківської установи.

Суб'єктом дослідження є відділення Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал».

При розв'язанні завдань, спрямованих на досягнення мети дослідження, у роботі використано сукупність таких загальнонаукових методів дослідження:

- методи систематизації й використання інформаційного матеріалу (аналіз, абстрагування, синтез, індукції та дедукції, теоретичного узагальнення; класифікації) – під час дослідження процесу документування банківських операцій, розгляду основних етапів еволюції банківських інформаційних систем; аналізу понять «банківський документ», «банківська автоматизована

інформаційна система», «система захисту інформації банку», інформаційна безпека банку», «банківське дистанційне обслуговування», «Інтернет-банкінг», класифікаційних ознак групування банківських документів;

- метод опитування, метод огляду документа – під час ознайомлення з діяльністю відділення ПАТ «Банк «Український капітал» та його документно-інформаційною базою;

- метод причинно-наслідкового аналізу – при дослідженні впливу інформаційних систем і технологій на результативність діяльності банківських установ;

- метод порівняльного аналізу – для порівняння контенту офіційного веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» з контентом офіційних веб-сайтів інших банківських установ;

- метод контент-аналізу – для аналізу контенту офіційного веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал»;

- метод SWOT-аналізу – для виявлення можливостей і перспектив розвитку Інтернет-банкінгу;

- графічний метод – для ілюстрації аналітичних положень і висновків дипломної роботи.

Інформаційно-методологічною базою дослідження є: законодавчі й нормативні акти; постанови Правління Національного Банку України; монографії; навчальні посібники; статті науковців з досліджуваної проблеми; довідково-інформаційні видання; відомості мережі Інтернет; статистичні дані суб'єкта дослідження та відомості спеціальних обстежень.

Наукова новизна роботи полягає в удосконаленні певних теоретичних положень і обґрунтуванні практичного вирішення питань, пов'язаних з удосконаленням документно-інформаційного забезпечення відділення Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал».

Практичне значення отриманих результатів полягає в розробці рекомендацій щодо удосконалення документно-інформаційного забезпечення відділення ПАТ «Банк «Український капітал» з метою підвищення ефективності його діяльності.

За матеріалами дослідження опубліковано статтю: Міхалін І.А. Документно-інформаційне забезпечення діяльності банківських установ / І.А. Міхалін, М.В. Макарова // Збірник наукових статей магістрів. Інститут економіки, управління та інформаційних технологій. – Полтава: ПУЕТ, 2019. – С. 78–83.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, рекомендацій, списку інформаційних джерел. Робота містить 103 сторінки основного тексту, 14 рисунків, 2 таблиці, 14 додатків. Список інформаційних джерел налічує 91 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

1.1 Документування операцій у банківських установах, класифікація та загальна характеристика банківських документів

Операційна діяльність банку – це сукупність технологічних процесів, пов'язаних з документуванням інформації за операціями банку, проведенням їх реєстрації у відповідних регістрах, перевіранням, вивірянням та здійсненням контролю за операційними ризиками [8].

Організація операційної діяльності передбачає наявність документованих операційних процедур (правил) за всіма операціями, що здійснюються банківською установою відповідно до законодавства України.

Операційні процедури (правила) щодо кожної операції мають базуватися на таких принципах як наявність дозволу, запису, контролю, і обов'язково включати такі складові: опис операції; розподіл повноважень між виконавцями; встановлення відповідальності осіб, які її здійснюють; документування інформації за операцією; заходи внутрішнього контролю за проведенням операції; інші складові, визначені банком і передбачені у внутрішньому положенні [27, с. 90].

Операційна діяльність банку має бути організована таким чином, щоб забезпечити:

- розподіл обов'язків та повноважень щодо здійснення операцій;
- належне документування операцій;
- своєчасне, повне та достовірне відображення операцій у регістрах бухгалтерського обліку;
- накопичення та надання докладної інформації за кожною операцією з обов'язковим зазначенням даних про її учасників;

- захист активів банку від потенційних збитків та контроль за їх якістю;
- установлення лімітів на здійснення окремих операцій;
- визначення операційних ризиків і управління ними;
- адекватну систему внутрішнього контролю;
- надання внутрішніх інструкцій (розпоряджень) щодо здійснення платежів;
- зберігання інформації про всі операції банку;
- конфіденційність інформації про кожну операцію та її контрагентів [8].

Операції банку виконують відповідні працівники, яким надане право відповідального виконавця, а саме доручено: оформляти та підписувати документи за визначеними операціями; контролювати правильність оформлення документів та відображення їх в обліку; технологічно виконувати визначені операційні процедури незалежно від того, у якому структурному підрозділі банку вони працюють.

Операції банку здійснюються протягом операційного дня, який складається з операційного часу та часу завершення технологічного оброблення облікової інформації з обов'язковим формуванням оборотно-сальдового балансу, регістрів аналітичного обліку та інших регістрів за операціями, що здійснюються з використанням програмного забезпечення.

Операції банку мають бути зареєстровані та відображені в регістрах бухгалтерського обліку в день їх здійснення або наступного робочого дня, якщо операція здійснена після закінчення операційного дня (часу) банку або у вихідні чи святкові дні.

Операційну діяльність банку безпосередньо забезпечують працівники банку, які виконують функції фронт-офісу та бек-офісу, що мають бути чітко визначені та розподілені між учасниками операційного процесу банку відповідно до внутрішніх процедур банку.

Фронт-офіс – підрозділи банку або уповноважені особи, які ініціюють та/або організовують операцію (укладаючи договори) [65].

Бек-офіс – підрозділи банку або відповідальні виконавці, які забезпечують реєстрацію, перевірку, звірку, облік операцій та контроль за ними.

Усі операції банків мають проводитися лише за наявності відповідного дозволу керівництва. Свідченням того, що працівники отримали дозвіл на їх виконання, є затверджені керівництвом правила (процедури) здійснення операцій певного типу. На здійснення операцій, що не визначені в правилах (процедурах) банку, надаються окремі дозволи (накази, розпорядження тощо).

Відповідальність за укладання договорів відповідно до законодавства України, ідентифікацію операцій, формування первинних документів і оцінку ризиків несуть ініціатори операцій.

Основними етапами здійснення банківської операції є:

- надання (отримання) працівниками дозволу на проведення операції (затверджені у правилах здійснення операцій певного типу або у окремих дозволах);
- проведення операції: укладення договорів, складання первинних документів, відкриття рахунків, введення інформації в облікову систему, її обробка тощо;
- здійснення внутрішнього контролю за операцією (протягом усього операційного процесу – від часу ініціювання до відображення інформації про операцію в облікових регістрах) [8].

Підтвердженням повного та своєчасного здійснення операції є документи, які свідчать про те, що ця операція була виконана та інформація про неї внесена в реєстри бухгалтерського обліку.

Для оформлення банківських операцій використовуються документи, які надходять до банківської установи від підприємств, установ, фізичних осіб, інших банків, а також складаються безпосередньо в банківській установі. Вони містять необхідну інформацію про характер операції, що дає змогу перевірити її законність і здійснити банківський контроль.

Банківський документ – це письмове розпорядження клієнта чи відповідального працівника банку на проведення грошово-розрахункової операції або іншої операції в банку [27, с. 191]. Таким чином, документ є письмовим підтвердженням виконання операції та підставою для відображення її в бухгалтерському обліку.

Сукупність документів, що використовуються банком для ведення бухгалтерського обліку і контролю, складає банківську документацію [27, с. 192]. Форми документів та порядок їх застосування визначаються окремими нормативно-правовими актами Національного банку України.

Банківські документи можна класифікувати за різними ознаками, зокрема за місцем складання, за обсягом, за змістом операцій, за призначенням (рис. 1.1.).



Рисунок 1.1 – Класифікація банківських документів, складено автором на основі [1; 8; 20; 27; 30]

Операції, які здійснюють банківські установи, мають бути належним чином задокументовані. Підставою для відображення операцій за балансовими та/або позабалансовими рахунками бухгалтеру є первинні документи, які мають бути складені під час здійснення операції, а якщо це неможливо – безпосередньо після її закінчення в паперовій та/або в електронній формі.

Первинні документи – це документи, які містять відомості про операцію та підтверджують її здійснення [8]. Для контролю та впорядкування оброблення даних на підставі первинних документів можуть складатися зведені облікові документи.

Первинні документи, складені в електронній формі, застосовуються в бухгалтерському обліку за умов дотримання вимог законодавства України про електронні документи та електронний документообіг.

Керівник банку вживає всіх необхідних заходів для запобігання несанкціонованому та непомітному виправленню записів у первинних документах і регістрах бухгалтерського обліку та забезпечує їх належне зберігання протягом установленого строку.

Відповідальність за несвоєчасне складання первинних документів і регістрів бухгалтерського обліку та недостовірність відображених у них даних несуть особи, які склали та підписали ці документи.

Банк має забезпечити безперервність процесу збору, оброблення та зберігання первинних документів, навіть під час передавання їх з однієї підсистеми до іншої в межах системи автоматизації банку. Відповідна інформація має бути цілісною, достовірною і несуперечливою.

Касові банківські операції оформляються за допомогою касових документів. В Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні, затвердженій Постановою Національного Банку України 25.09.2018 р. зазначено, що касовий документ – це паперовий або електронний документ, який оформляється для здійснення касової операції [11]. Касовий документ може бути: паперовий для банку (філії, відділення) та клієнта, електронний для банку (філії, відділення) та паперовий для клієнта, електронний для банку та клієнта.

На рис. 1.2 наведено класифікацію касових документів. Касові документи поділяють на прибуткові та видаткові. Бланки прибуткових та видаткових касових документів подано у додатках А, Б, В, Г, Д.

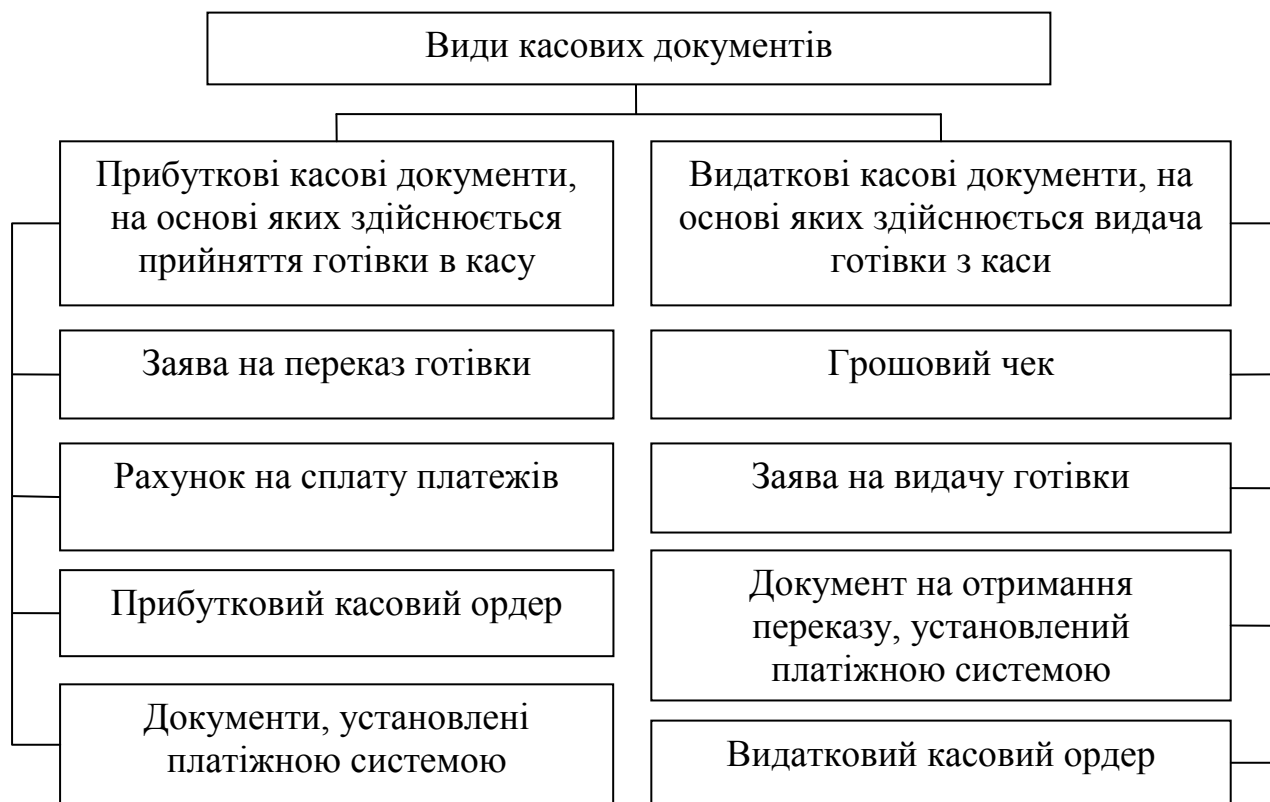


Рисунок 1.2 – Класифікація касових документів, складено автором на основі [11; 20; 27]

Касові документи мають містити такі обов'язкові реквізити: найменування банку, який здійснює касову операцію; дату здійснення операції; зазначення платника та отримувача; суму касової операції; призначення платежу; підписи платника або отримувача та працівників банку, уповноважених здійснювати касову операцію [11].

Крім обов'язкових, касові документи можуть містити й інші реквізити, потрібні для здійснення окремих операцій з готівкою. Додаткові реквізити можуть бути дописані в касовому документі від руки ручкою.

Заповнює касові документи клієнт від руки ручкою чи за допомогою технічних засобів, або працівник банку за згодою клієнта із застосуванням технічних засобів або системи автоматизації банку.

Банк здійснює приймання готівки через операційну касу за такими прибутковими касовими документами:

1) за заявою на переказ готівки – від юридичних осіб для зарахування на власні поточні рахунки, від фізичних осіб – на поточні, депозитні рахунки, а також від юридичних та фізичних осіб – на рахунки інших юридичних або фізичних осіб;

2) за рахунками на сплату платежів – від фізичних осіб на користь юридичних осіб;

3) за прибутковим касовим ордером – від працівників банку за внутрішньобанківськими операціями;

4) за документами, встановленими відповідною платіжною системою, від фізичних і юридичних осіб – для відправлення переказу та виплати його отримувачу готівкою в національній валюті [20, с. 89–90].

Працівник банку зобов'язаний перевірити у прибуткових касових документах повноту заповнення реквізитів. Після завершення приймання готівки працівник банку повинен видати клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням внесення готівки у відповідній платіжній системі. Квитанція або інший документ має містити найменування банку, який здійснив касову операцію, дату здійснення касової операції, а також підпис працівника банку, який прийняв готівку та відбиток печатки.

Банк видає з операційної каси готівку за такими видатковими касовими документами:

1) за грошовими чеками – юридичним особам, а також фізичним особам-підприємцям;

2) за заявою на видачу готівки – фізичним особам із поточних, депозитних рахунків та фізичним і юридичним особам – переказ без відкриття рахунка;

3) за документом на отримання переказу готівкою в національній валюті, встановленим відповідною платіжною системою, – фізичним і юридичним особам;

4) за видатковим касовим ордером – працівникам банку за внутрішньобанківськими операціями [20, с. 91–92].

Перед видачею готівки за видатковими касовими документами працівник банку перевіряє повноту заповнення реквізитів; належність пред'явленого паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу) отримувачу; відповідність його даних тим, що зазначені в касовому документі; у разі отримання готівки за довіреністю – відповідність оформлення довіреності на отримання готівки вимогам законодавства України; наявність підпису отримувача. Після завершення видачі готівки працівник банку зобов'язаний видати клієнту один примірник видаткового касового документа з відбитком печатки банку.

Після закінчення обслуговування клієнтів працівник банку підраховує суми за касовими документами, за якими проведені касові операції, і звіряє їх із даними бухгалтерського обліку та залишком готівки у касі.

Меморіальні документи застосовуються банківською установою для здійснення і відображення в обліку операцій банку і його клієнтів за безготівковими розрахунками відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України. На рис. 1.3 представлено розрахункові документи, що використовуються під час здійснення безготівкових розрахунків і, відповідно, належать до меморіальних документів (паперових або електронних). Бланки розрахункових документів наведено в додатках Е, Ж, И, К, Л, М, Н.

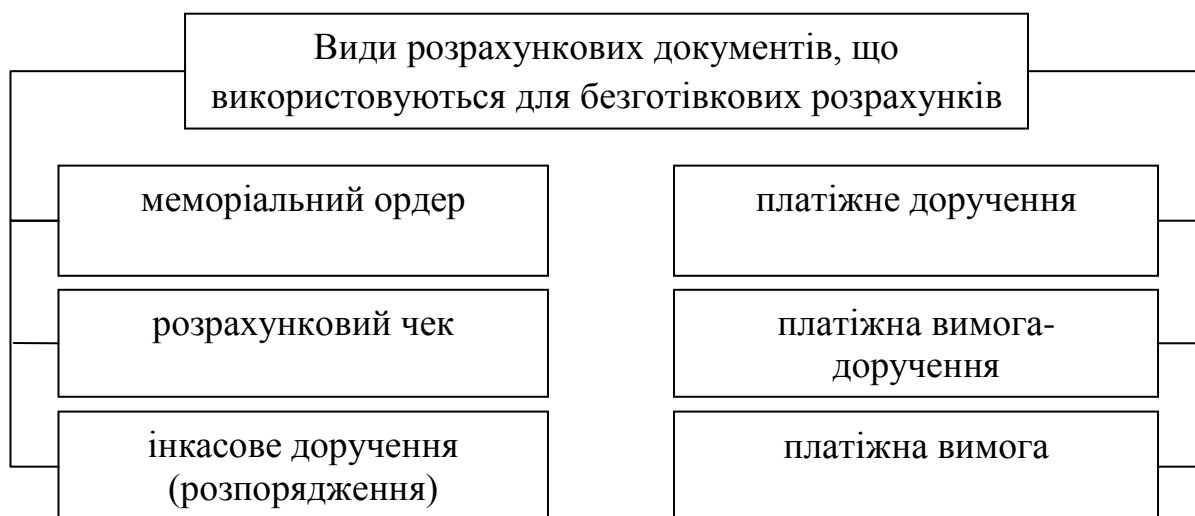


Рисунок 1.3 – Види розрахункових документів, складено автором на основі [12; 20; 47]

Розглянемо сутність кожного з означених розрахункових документів.

Меморіальний ордер – це розрахунковий документ, який складається за ініціативою банку для оформлення операцій щодо списання коштів з рахунку платника і внутрішньобанківських операцій. Меморіальний ордер є внутрішньобанківським документом [20, с. 86].

Платіжне доручення – це розрахунковий документ, що містить письмове доручення платника обслуговуючому банку про списання зі свого рахунку зазначеної суми коштів та її перерахування на рахунок отримувача [6].

Платіжна вимога – це розрахунковий документ, що містить вимогу стягувача або в разі договірної списання – отримувача до банку, що обслуговує платника, здійснити без погодження з платником переказ визначеної суми коштів з рахунку платника на рахунок отримувача [20, с. 87].

Платіжна вимога-доручення – це комбінований розрахунковий документ, який складається з двох частин: верхньої – вимоги отримувача безпосередньо до платника про сплату визначеної суми коштів; нижньої – доручення платника обслуговуючому банку про списання зі свого рахунку визначеної ним суми коштів та перерахування її на рахунок отримувача [47, с. 90].

Розрахунковий чек – це розрахунковий документ, що містить нічим не обумовлене письмове розпорядження власника рахунку (чекодавця) банку-емітенту, у якому відкрито його рахунок, про сплату чекодержателю зазначеної в чеку суми коштів [12].

Інкасове доручення (розпорядження) – це розрахунковий документ, що містить вимогу стягувача (органу державної податкової служби) до банку, що обслуговує платника, здійснити без погодження з платником переказ визначеної суми коштів з рахунку платника на рахунок отримувача [20, с. 88].

Первинні документи складаються на бланках форм, затверджених відповідно до законодавства України. Документування операцій може здійснюватися з використанням бланків, виготовлених банком самостійно, які повинні містити обов'язкові реквізити чи реквізити форм, затверджених відповідно до законодавства України.

Усі документи, на підставі яких здійснюються операції і бухгалтерські записи, містять необхідні дані, що їх характеризують. Дані, які є елементами документа, називаються реквізитами. На рис. 1.4 наведено обов'язкові реквізити банківських документів.

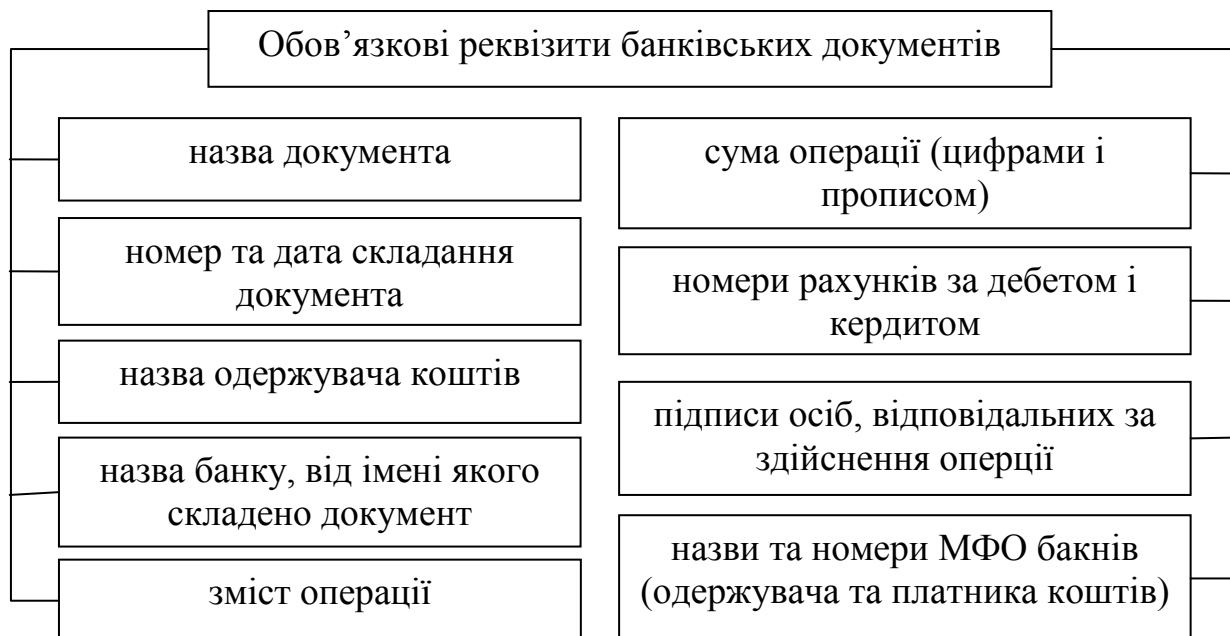


Рисунок 1.4 – Обов'язкові реквізити банківських документів, складено автором на основі [8; 27; 30]

Реквізити в документах розміщено у відповідній послідовності: довідкові дані – зліва, бухгалтерські й статистичні – справа. Таке розміщення реквізитів полегшує оброблення інформації. Первинні документи, які не містять обов'язкових реквізитів, є недійсними і не можуть бути підставою для бухгалтерського обліку. Первинні документи залежно від виду операції, крім обов'язкових, можуть включати й додаткові реквізити, визначені банком.

Внесення виправлень до первинних документів не допускається, крім випадків, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України. Банк не приймає до виконання електронні документи з негативним результатом перевірки електронного підпису.

Кількість примірників документів, що подаються до банку або оформляються в банку, має бути достатньою для відображення операцій за всіма особовими рахунками, а також для додатків до витягів із особових рахунків.

Первинні документи за кожний робочий день мають бути звірені з оборотно-сальдовим балансом. У разі виявлення розбіжностей здійснюється вивіряння документів та оборотів за кожним балансовим рахунком.

Документообіг за банківськими операціями – це послідовне переміщення грошово-розрахункових документів від моменту їх виписування або надходження ззовні до завершення операції за робочий день і передачі у поточний архів [8]. Документообіг залежить від: специфіки певної операції; структури обліково-операційного апарату банку; автоматизації обліку; вимог НБУ до окремих операцій.

Графіком документообігу визначено:

- порядок переміщення документів між банком і клієнтами, між різними установами банків;
- кількість підрозділів, через які проходить кожен первинний документ;
- виконавці, які беруть участь у етапах проходження документу;
- максимальний час перебування документів у підрозділі;
- терміни, відведені для відображення інформації в обліку [27, с. 192].

Таким чином, документ є письмовим підтвердженням виконання банківської операції та підставою для відображення її в бухгалтерському обліку.

1.2 Сутність та структура банківських автоматизованих інформаційних систем

Важко уявити більш сприятливе середовище для запровадження автоматизованих інформаційних систем, ніж банківська діяльність, майже всі завдання піддаються автоматизації. Конкуренція на ринку банківських послуг є досить високою, відповідно високою повинна бути і відповідальність за своєчасне прийняття правильних стратегічних і тактичних рішень на кожному рівні ієрархії банківських відділень. Для цього потрібна автоматизація, саме тому в банках широко використовуються останні досягнення галузі

інформаційних технологій. Загальносвітова практика показує, що в середньому затрати банківських установ на автоматизацію і комп'ютеризацію складають не менше 17 % загальної суми річних витрат [60, с. 103].

Поняття автоматизації досить широко висвітлене в науковій літературі як процес обробки даних за допомогою програмно-технічних засобів. Досить часто поняття «автоматизована банківська система» трактується як сукупність засобів, що виконують у банку операції із внесками, кредитами й платежами [19, с. 176]. Однак розвиток автоматизованих банківських систем, збільшення їх функцій і можливостей дозволяє надати ширше трактування цьому поняттю.

Автоматизована банківська система – це сукупність апаратного забезпечення, програмних засобів, методів і процедур обробки інформації, яка під управлінням персоналу забезпечує функціонування банку як суб'єкта господарської діяльності [79, с. 87].

Автоматизована банківська система – це комплекс комп'ютерних програм, або програмна система, яка призначена для комплексної автоматизації банківської діяльності, є повноцінним інструментом ведення банківського бізнесу та дозволяє автоматизувати широкий спектр бізнес-процесів і фінансових інструментів банку. Тобто йдеться про централізоване банківське середовище, що є в комп'ютерній мережі та працює в режимі реального часу.

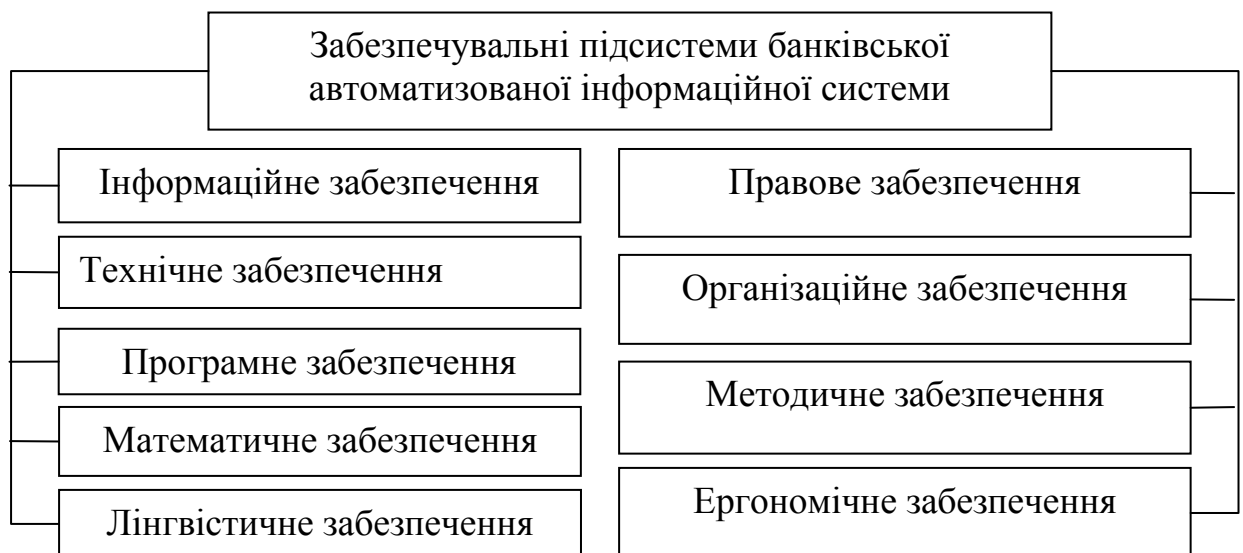
Серед причин автоматизації банківської діяльності слід виокремити:

- необхідність спрощення та прискорення роботи з підготовки та оформлення банківської звітності;
- необхідність комплексного підходу до вирішення завдань у зв'язку з інтеграцією широкого спектру банківських функцій;
- можливість організації принципово нових способів і засобів операційно-касового обслуговування клієнтів;
- необхідність територіального розширення зони розрахунків;
- можливість використання оптимальних варіантів і вдосконалення типових управлінських рішень у короткотермінових ситуаціях за рахунок моделювання банківських бізнес-процесів;

- необхідність підвищення якості і доступності контролю за банківськими операціями;
- можливість підвищення продуктивності праці персоналу;
- необхідність забезпечення безпеки персоналу і клієнтів банку, розмежування і контролю доступу до інформації і майна банку;
- необхідність автоматичного виявлення та ідентифікації загроз [19, с. 178].

Банківська автоматизована інформаційна система (БАІС) повинна бути інтегрованою, а саме: вона має будуватися на загальносистемних принципах й охоплювати всю сукупність банківських задач, а також вирішувати питання автоматизації комплексно з урахуванням інформаційних і функціональних зв'язків. Як будь-яка система, БАІС може бути представлена у вигляді певної сукупності підсистем. До складу БАІС входять забезпечувальні та функціональні підсистеми [32, с. 40].

Забезпечувальні підсистеми об'єднують всі види ресурсів, необхідні для функціонування системи (рис. 1.5).



зберігаються у базі даних і використовуються для автоматизованого вирішення функціональних задач.

Технічне забезпечення – це комплекс технічних засобів, який включає до свого складу обчислювальну техніку та засоби збору і передачі даних для інформаційного обміну як всередині банку, так і при взаємодії з іншими банками та клієнтами.

Програмне забезпечення – сукупність програм, які реалізують мету та задачі автоматизованої інформаційної системи (AIC) і забезпечують функціонування технічних засобів (загальне і спеціальне).

Математичне забезпечення являє собою сукупність алгоритмів та економіко-математичних моделей, які характеризують процедури обробки даних та формування бухгалтерської статистичної звітності.

Лінгвістичне забезпечення включає до свого складу мовні засоби, що використовуються у системі: мови програмування, інформаційно-пошукові мови, мови опису метаданих, мови запитів і спілкування користувачів з системою й інші мовні засоби.

Правове забезпечення – це сукупність нормативно-правових документів та інструктивних і методичних матеріалів, які регламентують права й обов'язки спеціалістів та визначають технологічний порядок функціонування БАІС і юридичний статус результатів такого функціонування.

Організаційне забезпечення – це сукупність методів і засобів, що дозволяють удосконалювати організаційну структуру об'єктів, управління та функції, яка визначає штатний розмір та чисельність кожного підрозділу, розробити посадові інструкції персоналу управління в умовах функціонування системи обробки даних.

Методичне забезпечення – містить сукупність документів, які описують технологію функціонування інформаційної системи (ІС), методи вибору і застосування технологічних прийомів (технологічне забезпечення).

Ергономічне забезпечення – сукупність методів і засобів для створення оптимальних умов вискоєфективної роботи в умовах АІС для людей;

найсприятливіші умови праці [32, с. 41–42].

Функціональні підсистеми об'єднують блоки, комплекси та окремі задачі, які реалізують певні банківські функції. Перелік функцій, які реалізуються банком, можна розподілити на дві частини: обов'язкові та допоміжні. До перших слід віднести ті функції, які мають місце у будь-якому комерційному банку. Набір допоміжних функцій залежить від спеціалізації банку.

Функціональні підсистеми виокремлюють, виходячи з певних ознак управління. Враховуючи багатоаспектність банківських завдань, виникає проблема декомпозиції БАІС на функціональні підсистеми.

Функціональна підсистема – це певна частина загальної системи управління, яка виділена відповідно до спільності функціональних ознак управління. Основою для функціональної декомпозиції можуть бути такі характеристики: функція, період і об'єкт управління [56, с. 978].

Функціональну частину розглядають як самостійну систему, що характеризується певним цільовим призначенням, підпорядкованістю, відокремленістю інформаційної бази, методичною спрямованістю обчислень економічних показників і спеціалізацією робіт. Вона може бути реалізована на різній технічній базі та з різною (централізованою, децентралізованою та змішаною) технологією обробки даних.

Нині не існує стандарту щодо функціональних підсистем чи автоматизованих робочих місць (АРМів). Однак існує перелік банківських функцій які можуть бути в повному об'ємі або частково автоматизовані. Кожен розробник БАІС разом із замовником інформаційної банківської системи фактично і визначають функціональну частину на стадії розробки та впровадження. Тому при вивченні структури функціональної частини БАІС доцільно брати до уваги підсистеми, що є необхідними і важливими в банківській діяльності, які зустрічаються практично в більшості БАІС і стали «класикою» [73, с. 34].

Функціональна частина БАІС комерційного банку містить сукупність функціонально-спеціалізованих автоматизованих робочих місць, які охоплюють комплекс оперативно-розрахункових операцій (ОДБ); АРМ

кредитного відділу; АРМ депозитного відділу; АРМ із міжбанківських розрахунків; АРМ роботи з філіями; АРМ фондового відділу; АРМ з управління активами і пасивами; АРМ маркетингу; блок із забезпечення інформацією керівництва комерційного банку. На рис. 1.6 подано структуру функціональної частини БАІС комерційного банку [32, с. 43].



Рисунок 1.6 – Структура функціональної частини банківської автоматизованої інформаційної системи [32, с. 43]

У діяльності сучасних банківських установ можна виділити компоненти, що у випадку автоматизації можуть стати елементами та складовими частинами БАІС. Йдеться про фронт-офіси та бек-офіси та ядро (операційний день банку) .

Фронт-офіси – це компоненти системи, призначені для введення первинної інформації, автоматизації праці банківських працівників на робочих місцях та безпосередньої взаємодії з клієнтами чи контрагентами банку [33, с. 24].

У практичній діяльності можна виділити такі фронт-офіси: індивідуального бізнесу; корпоративного бізнесу; операцій на фінансових ринках; віддаленого

обслуговування клієнтів у торгових точках тощо.

Модулі фронт-офісів автоматизують процес первинного обліку в банківській діяльності у залежності від базового елемента системи, а саме документа, операції, угоди тощо. Дана група модулів взаємодіє з клієнтурою, іншими банками, банками нерезидентами, системами електронної комерції, пластиковими платіжними системами тощо. У фронт-офісах відбувається безпосереднє спілкування з клієнтами, первинна верифікація наданих клієнтами даних, збір і аналіз поданого пакету документів, підготовка угод з клієнтами тощо. Наприклад, видача кредиту починається з роботи модуля фронт-офісу, а саме автоматизованого складання кредитної угоди [73, с. 38].

Бек-офіси – це компоненти, що призначені для синтетичного та аналітичного бухгалтерського обліку документів, операцій чи угод отриманих від фронт-офісів [33, с. 26]. Прикладами бек-офісів можуть бути: облік операцій в іноземній валюті; облік різного роду торгових операцій; облік операцій з цінними паперами; облік кредитів тощо.

Модулі бек-офісів автоматизують процес обробки інформації, отриманої від модулів фронт-офісів для обліку банківських операцій, операцій на фінансових ринках, отримання форм та файлів звітності, аналізу банківської діяльності тощо. Наприклад, функція бухгалтерського обліку виданого кредиту буде задачею модуля бек-офісу [73, с. 40].

Можна виділити компоненти, що наділені функціями одночасно фронт- і бек-офісів. До таких можна віднести: касове та розрахункове обслуговування клієнтів, депозитні операції, кореспондентські відносини, міжбанківські розрахунки, внутрішньобанківські операції тощо. Саме дані компоненти входять до операційного дня банку (ОДБ), тобто сукупності операцій, які банк проводить протягом встановленого регламентом роботи часу. Саме ці операції здійснюються і відразу знаходять відображення у фінансовому обліку, призводять до руху коштів чи цінностей, зміни балансу.

Отже, операційний день банку є центром або ядром в банківській діяльності, тому що так чи інакше встановлює взаємозв'язки з фронт- та бек-офісами.

Банківська автоматизована інформаційна система (БАІС) повинна забезпечувати: автоматизацію внутрішньобанківської діяльності, і насамперед внутрішньобанківських операцій, пов'язаних з обробкою платіжних та інших документів у тих підрозділах банківської установи, які працюють безпосередньо з клієнтами; автоматизацію виконання міжбанківських розрахунків та інших зовнішньобанківських операцій; автоматизацію фінансових операцій в межах міжнародного бізнесу [79, с. 88].

БАІС охоплюють такі функції (задачі): клірингові операції; торговельні та маркетингові операції; управління готівковими коштами; кредитні і депозитні операції; операції з валютою; використання електронних грошей і банкоматів; банківські операції по телефону і обслуговування вдома; використання електронної пошти і канцелярії; фондовий ринок та операції з цінними паперами; аналіз інвестицій і фінансового ринку; автоматизація розрахунків у торговельних установах з використанням пластикових карток; міжнародні міжбанківські телекомунікаційні системи (SWIFT, SHAPS та ін.).

БАІС відрізняються одна від одної як за структурою, так і за набором функціональних задач. Сьогодні немає типової структури БАІС, якою б керувались банки при розробці своїх систем, практично відсутні елементи стандартизації та уніфікації банківських технологій.

БАІС – це технологічна система, яка забезпечує функціонування банківської установи. Ядром БАІС є підсистема «Операційний день банку» (ОДБ), яка інформаційно пов'язана з іншими функціональними підсистемами [32, с. 98].

Основні функціональні підсистеми БАІС:

- Операційний день банку (ОДБ).
- Управління кредитними ресурсами (Кредити).
- Управління валютними операціями (Валютні операції).
- Управління депозитами (Депозити).
- Управління цінними паперами (Цінні папери).
- Управління касою (Каса).
- Внутрішньобанківський облік (Внутрішній облік).

- Управління розрахунками з використанням пластикових карток (Карткові операції).

- Звітність банку (Звітність).

- Аналіз діяльності банку (Аналіз).

Крім внутрішніх інформаційних зв'язків, БАІС характеризується великим спектром інформаційних зв'язків із зовнішнім середовищем, в ролі якого виступають клієнти банку, інші банки, фінансові та державні органи.

Розглянемо основні підсистеми банківської автоматизованої інформаційної системи у розрізі функціонального призначення.

Підсистема «Операційний день банку» – це базова підсистема, яка функціонує в кожному комерційному банку. Основними функціями підсистеми «Операційний день банку» є:

- ведення та обробка клієнтських платіжних документів;
- створення та ведення особових рахунків клієнтів;
- робота з картотеками;
- обробка особових та балансових рахунків;
- ведення аналітичного та синтетичного (рахунку) обліку, формування балансу [60, с. 105].

Система ОДБ зазвичай складається з таких АРМів: АРМ технолога (адміністратора системи); АРМ операціоніста; АРМ контролера.

АРМ технолога – це програмний продукт, який застосовується для автоматизації облікових робіт банку. Основні функції технолога:

- відкриття ОДБ та ініціалізація банківського дня;
- реєстрація клієнтів і відкриття рахунків;
- контроль за веденням документів на робочих місцях;
- обробка документів банківського дня, їх оплата та проведення;
- закриття ОДБ і банківського дня, друкування звітних форм.

АРМ оператора є ключовим у роботі БАІС, оскільки забезпечує роботу з поточними документами, підтримує в робочому стані файли оперативної

інформації, ведення нормативно-довідкової інформації, ведення архівів, виконує обробку основної оперативної інформації.

Функції АРМ контролера полягають у перегляді документів, які надходять від станцій операціоністів. Робоче місце контролера передбачається не в усіх пакетах ОДБ. У деяких пакетах на практиці функції контролера включені до меню на АРМ операціоніста чи на АРМ технолога, де здійснюється програмний та технологічний контроль.

Основними функціями підсистеми «Управління кредитними ресурсами банку» є:

- аналіз фінансового стану позичальника, визначення його кредитоспроможності та оцінка ризику при кредитуванні;
- формування та облік кредитних договорів;
- ведення та користування розпоряджень на оплату кредитів;
- аналіз кредитного портфелю;
- нарахування процентів на кредит;
- ведення та коригування графіків оплати процентів за кредитними договорами [33, с. 54].

У межах підсистеми «Управління валютними операціями» обов'язково повинен функціонувати комплекс задач «Валютний операційний день» (ВОД), що забезпечує введення та обробку валютних платіжних документів, відкриття та закриття валютних рахунків, конвертацію валют, ведення рахунків покриття, формування балансу та інших операцій з іноземною валютою. ВОД не обов'язково реалізується окремим програмним комплексом. Операції з валютою можуть бути реалізовані комплексом ОДБ. Крім комплексу задач «Валютний операційний день», у комерційному банку можуть бути автоматизовані такі задачі: прогнозування курсу валют; облік біржових валютних операцій; облік дилінгових операцій та оцінка дилінгових контрактів [60, с. 107].

Підсистема «Управління депозитами» має забезпечувати автоматизацію робіт, пов'язаних з обслуговуванням фізичних та юридичних осіб, що відкрили депозитні (вкладні) рахунки в банку. Основними завданнями підсистеми є:

облік операцій з готівкою; облік безготівкових операцій; облік цінних бланків; нарахування відсотків за депозитними рахунками; формування звітних форм щодо роботи з депозитними вкладками.

У деяких БАІС «Управління депозитами» не виділяється в окрему функціональну підсистему, а інтегрується в комплекс, який має назву «Управління кредитно-депозитними операціями».

У підсистемі «Управління цінними паперами» виділяються такі основні напрями автоматизації робіт:

- автоматизація обліку операцій з власними акціями банку;
- автоматизація обліку операцій з державними цінними паперами;
- автоматизація обліку операцій з іншими цінними паперами (акціями підприємств, векселями, сертифікатами і т. п.);
- автоматизація депозитарної та реєстраторської діяльності;
- автоматизація управління портфелем цінних паперів, моделювання та прогнозування стану фондового ринку [33, с. 78].

Підсистема «Управління касою» необхідна для обліку готівки та організації роботи обмінних пунктів. Ця підсистема являє собою міні-банк, що має свій баланс, рахунки і документацію. Підсистема забезпечує виконання таких функцій: ведення довідника касових символів; ведення та обробка прибуткових касових документів; ведення та обробка видаткових касових документів; формування та ведення касового журналу; формування звітних форм з обліку роботи каси.

У підсистемі «Управління касою» вирішуються такі задачі:

- формування касового плану (АРМ бухгалтера-економіста каси);
- обліку надходження коштів у касу (АРМ касира з обліку надходжень);
- обліку видатку коштів з каси (АРМ касира з обліку видатків);
- інкасації коштів у банку (АРМ нічного касира та бухгалтера з інкасації);
- обліку роботи обмінних валютних пунктів (АРМ співробітника з контролю та нагляду за роботою обмінних валютних пунктів);
- обліку наявності коштів у касі банку (АРМ завідуючого касою).

Підсистема «Внутрішньобанківський облік» призначена для обліку власних операцій банку. Дана підсистема тісно зв'язана з підсистемою «Операційний день банку» і функціонально забезпечує:

- автоматизоване нарахування заробітної плати працівникам банку;
- автоматизацію обліку основних засобів банку та нематеріальних активів;
- автоматизоване нарахування амортизації основних засобів та нематеріальних активів та її облік;
- автоматизацію обліку господарських і експлуатаційних витрат витрат;
- автоматизацію обліку доходів та витрат банку;
- автоматизацію податкового обліку та складання податкової декларації.

У підсистемі «Звітність банку» формується бухгалтерська, фінансова та статистична звітність про діяльність комерційного банку. Джерелом інформації для цієї підсистеми є база даних, сформована в ОДБ. У кожному комерційному банку встановлено АРМ «Статзвітність», який є програмним продуктом НБУ. За допомогою цієї програми формується вся статистична звітність комерційних банків у вигляді окремих файлів з показниками і потім передається у репозитарій статистичної звітності в НБУ, де ці показники обробляються і формуються необхідні звітні форми [32, с. 99].

Підсистема «Управління розрахунками з використанням пластикових карток» призначена для автоматизації безготівкових розрахунків фізичних осіб із використанням пластикових платіжних карток. Основними функціями підсистеми є: обслуговування локальних платіжних карткових систем; обслуговування міжнародних платіжних карткових систем; обслуговування національних платіжних карткових систем.

Підсистема «Аналіз діяльності банку» призначена для розв'язання аналітичних задач класу OLAP. Функціонально підсистема забезпечує:

- аналіз балансу (агрегованого та в розрізі класів, розділів, груп і балансових рахунків);
- аналіз пасивів банку (структура пасивів, структура власних коштів, структура залучених коштів);

- аналіз активів банку (структура активів, структура кредитного портфеля);
- аналіз нормативів банку (ліквідність, платоспроможність, достатність капіталу тощо);
- аналіз доходів, видатків та прибутку банку (нарахування і фактично отримані доходи, рентабельність, доходи від банківських послуг, прибутковість банку);
- аналіз виконання фінансового плану доходів та витрат;
- аналіз та контроль формування і використання фондів банку [60, с. 108].

Упровадження і застосування банками АБС підвищує рівень автоматизації операційної діяльності та створює єдиний інформаційний простір банку, що дозволяє підвищити рівень ефективності роботи його підрозділів, зменшити витрати та наростити прибуток. Основними вимогами, які висуваються до сучасної БАІС, є надійність інформаційної системи, оперативність інформації, система захисту, можливість швидко ухвалювати рішення на підставі інформації БАІС, швидкість роботи, можливість швидкої заміни технологій.

Таким чином, автоматизовану банківську систему можна визначити як систему, що функціонує на базі засобів обчислювальної техніки, які зв'язані між собою локальною чи глобальною мережею передачі даних і забезпечують процес збору, введення, передачі, обробки, збереження, поновлення даних для рішення проблем управління діяльністю банку. БАІС має охоплювати всю сукупність банківських задач та комплексно вирішувати проблему автоматизації банківської діяльності. Саме таку БАІС називають інтегрованою.

1.3 Еволюція становлення банківських інформаційних систем

Банківська інформаційна система (БІС) – це система, яка функціонує на основі комп'ютерних та інших технічних засобів, що забезпечують процеси збирання, реєстрації, передачі, оброблення, збереження та актуалізації даних для розв'язання завдань управління банківською діяльністю [33, с. 15].

Початок відкриття ери комп'ютеризації банківської діяльності відноситься до 1950-1960-х років, коли на Заході з'явилися перші автоматизовані системи бухгалтерського обліку операцій за клієнтськими рахунками та платежів за чеками. Ще на початку 1950-х років керівництво «Bank of Amerika» (США) вирішило попередити кризу банківського діловодства. У зв'язку зі значним зростанням кількості чеків і складністю їх опрацювання, працівники банківської установи звернулися за допомогою в Стенфордський науково-дослідний інститут, замовивши йому створення автоматизованої системи обробки чеків.

У результаті тісної співпраці банку та науково-дослідного інституту було розроблено систему обробки чеків «Electronic Recording Machine Accounting» (ERMA) з використанням технології розпізнавання символів, нанесених на папір магнітними чорнилами (magnetic ink character recognition – MICR). Відтак за допомогою ERMA інформація зчитувалась з чеків. У подальшому система була замінена платформою ERMA Mark II, яка вже використала накопичувачі пам'яті на магнітних носіях. Виготовлення моделей ERMA забезпечувала корпорація General Electric. У 1959 р. «Bank of Amerika» встановив 32 такі системи, що стали його базовими обчислювальними платформами аж до початку 1970-х років [81, с. 238–239].

У 1970-ті роки банківські установи зробили дуже багато, щоб наблизитися до клієнтів, перейти передусім на співпрацю з клієнтами, а не з рахунками. Телекомунікаційна техніка забезпечила можливість обслуговувати клієнта у будь-якому відділенні банку незалежно від місця знаходження його рахунку.

1980-ті роки ознаменувалися значними успіхами у введенні «електронних» грошей. З'явилися банківські автомати. Їх широке застосування приводить до скорочення поточних витрат, зменшення чисельності касирів і прискорення часу доступу клієнтів до своїх вкладів. У цей час були створені банківські системи для обслуговування клієнтів удома. З їх допомогою стало можливим: зробити запит по телефону про інформацію у банківському комп'ютері й отримати відповідь синтезованим людським голосом; отримати термінове

повідомлення про залишок грошей на рахунку, проконтролювати їх рух тощо. Усе це сприяло створенню нової технології банківського обслуговування.

Упродовж 1960-х–1980-х рр. у банківських установах світу спостерігалось значне збільшення потоків і обсягу операцій. Проте обчислювальні можливості та потужності систем обробки інформації були незначними.

Наприкінці 1980-х та на початку 1990-х років виникла необхідність створення електронного банківського середовища, оскільки банківські установи сприймають комп'ютерні системи, телекомунікаційні мережі та інформаційні технології як могутню стратегічну зброю, яка допоможе їм краще обробляти, передавати і зберігати банківську інформацію, швидше обслуговувати клієнтів і значно випередити конкурентів.

У 1990-ті роки через послаблення державного регулювання банківської діяльності все більшого значення набуває застосування новітніх інформаційних систем та технологій для вирішення потреб банківської справи. Якщо в минулому банківські установи мислили категоріями «даних», то тепер йдеться про «інформацію». Для того, щоб вийти на вищий рівень обслуговування клієнтів банківські установи мають володіти інформацією і уміти опрацьовувати її за допомогою сучасних інформаційних технологій. Потрібно забезпечити користувачеві миттєвий доступ до інформації в будь-який час та з будь-якого місця країни [32, с. 72–73].

Розглянемо етапи розвитку інформаційних систем в Україні. Початок створення інформаційних систем у нашій країні належить до 1960-х років минулого століття, коли на великих підприємствах почали використовувати ЕОМ для розв'язування задач організаційно-економічного управління. Перші такі системи обмежувались розв'язуванням деяких функціональних задач (наприклад, бухобліку) і характеризувались частковістю та локальністю. Чергувались ручні і машинні операції. Системи будувались на базі обчислювального центру за принципом «одне підприємство – один центр обробки» [60, с. 14].

Протягом 1960-х років поступово відбувався перехід до інформаційних систем, що охоплюють широке коло завдань управління. На початку 1970-х

років почали створювати автоматизовані системи управління (АСУ) на основі ідеології автоматизованих банків даних. Однак у той час інформаційні системи переважно функціонували за принципами централізованої обробки даних. Основною функцією таких систем було забезпечення керівництва різних рівнів узагальненою (агрегованою) інформацією, генерування запитів і звітів. Цьому етапу властиві такі ознаки: пошук нових сфер застосування комп'ютерів в управлінні; спрямованість на використання інформаційних технологій вузьким колом користувачів, як правило, керівним складом організації; вироблення пропозицій щодо інтеграції інформаційного забезпечення управлінського персоналу; створення в організаціях єдиної інформаційної служби.

У середині 1980-х років був нагромаджений значний досвід створення та використання інформаційних систем організаційного управління. Розпочався перехід до розподіленої мережевої обробки на базі ПК з об'єднанням розрізнених АРМів у єдину інформаційну систему. Економічна ефективність автоматизованих систем управління (АСУ) була дуже значна [81, с. 269].

Крім прямого економічного ефекту, впровадження АСУ мало великий вплив на зміну характеру діяльності управлінського персоналу. Підвищилась оперативність, наукова обґрунтованість, об'єктивність управлінських рішень, збільшився час на творчу роботу, підвищилась інформованість управлінського персоналу. Відбувався поступовий перехід до безпаперових технологій. Цей період характеризувався розподіленою обробкою даних. Але існував ряд недоліків: значна кількість неструктурованих процедур залишилась без автоматизації; стандартний набір економічних задач, не забезпечувалась гнучкість та модифікація в управлінні; різні типи АСУ діяли на об'єктах господарювання автономно без взаємозв'язку; системи не забезпечували оперативної взаємодії ПЕОМ керівників різних рівнів тощо.

Значна кількість недоліків інформаційних систем першого, другого та третього поколінь спонукали до пошуків сучасних форм і методів в основі інформаційних систем нового покоління. Наступний етап характеризується створенням інтегрованих систем (1990-ті роки і початок XXI століття). Це

багаторівневі ієрархічні автоматизовані інформаційні системи, які забезпечують комплексну автоматизацію на усіх рівнях. Інформаційні системи четвертого покоління акумулюють такі особливості, як: повне використання середовищ розподіленого опрацювання; модульна побудова системи; наявність централізованих засобів мережевого і системного адміністрування, що дозволяє здійснювати контроль за функціонуванням тощо.

Інтеграція – це спосіб організації окремих компонентів у єдину систему, яка забезпечує узгоджену і цілеспрямовану їх взаємодію. Інформаційна інтеграція передбачає єдиний комплексний підхід до створення й ведення інформаційної бази усієї системи та її компонентів на основі одного технологічного процесу збору, обробки, зберігання та передачі інформації, що забезпечує узгодження взаємодії усіх локальних автоматизованих систем управління [60, с. 16].

Отже, для четвертого етапу характерним є використання експертних систем, систем підтримки прийняття рішень, геоінформаційних систем, програмних агентів, інформаційно-пошукових систем, систем із штучним інтелектом. Основними особливостями інформаційних систем 4-го покоління є: об'єктно-орієнтоване програмування, мережеві технології, розвиток Internet-мережі.

Подальшим розвитком інформаційних систем передбачається широке використання віртуальної реальності у формі мультимедійного оточення. Розвинені країни світу сьогодні знаходяться на 5-му етапі розвитку інформаційних систем, тому їх називають інформаційними суспільствами. На жаль, Україна поки що є постіндустріальним суспільством.

В Україні перші банківські автоматизовані інформаційні системи з'явилися на початку 1990-х років, коли в країні було створено перші комерційні банки. З виникненням великої кількості банків і переходом до ринкових відносин постала проблема використання у їхній діяльності сучасних інформаційних технологій. Вирішення усіх цих проблем неможливе без використання обчислювальної техніки, засобів зв'язку та сучасних програмних продуктів. Тому на нинішньому етапі немає жодного банку, який не використовував би у своїй діяльності сучасні інформаційні технології [81, с. 322].

Однією з проблем, яка стоїть нині перед розробниками БАІС, є проблема вибору підходів і технологічної платформи щодо її розробки. Аналіз БАІС дає змогу виділити етапи розвитку таких систем і певним чином їх класифікувати. За основу класифікації беруться апаратна платформа, інструментальні засоби, технологія функціонування системи, її базовий елемент та структура (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Етапи розвитку банківських автоматизованих інформаційних систем в Україні, складено автором на основі [32; 60; 81]

Етап	Сутність етапу
I	апаратна платформа - автономні персональні комп'ютери під управлінням MS-DOS; СУБД - Clipper, FoxPro, Clarion; базовий елемент - бухгалтерська проводка; структура АБС - автономні АРМ, не зв'язані або слабо зв'язані за даними через обмін файлами (в тому числі шляхом фізичного перенесення на гнучких дисках з комп'ютера на комп'ютер).
II	апаратна платформа - персональні комп'ютери під управлінням MS-DOS, що працюють в локальній мережі Novell NetWare; СУБД - Clipper, FoxPro, Clarion; базовий елемент - бухгалтерська проводка; структура АБС - автономні АРМ, зв'язані за даними через загальні файли, що лежать на сервері і не пов'язані за функціями.
III	апаратна платформа - персональні комп'ютери під управлінням MS-DOS (MS Windows), що працюють в локальній мережі Novell NetWare (Windows NT); СУБД - Vtrieve; базовий елемент - бухгалтерська проводка (рідше документ); структура АБС - автономні АРМ, сильно зв'язані за даними через загальні структури бази даних і слабо пов'язані з функцій. Технологія - перехідна, від "файл-сервер" до "клієнт-сервер".
IV	апаратна платформа - персональні комп'ютери під управлінням MS-DOS (MS Windows), що працюють в локальній мережі, або ж хост-комп'ютер з терміналами; СУБД професійна реляційна (може бути постреляционная або мережева); базовий елемент технології - бухгалтерська проводка (рідше), документ, угода; структура АБС - автономні АРМ, сильно зв'язані за даними через загальні структури бази даних, в окремих випадках пов'язані з функцій через спільне ядро. Технологія - "хост-термінал" чи дворівнева "клієнт-сервер".
V	апаратна платформа - персональні комп'ютери під управлінням MS Windows, MS-DOS (рідше UNIX), в розподіленій мережі (WAN) з декількома фізичними серверами додатків (які працюють під багатозадачними, розрахованими на багато користувачів операційними системами); СУБД професійна реляційна плюс менеджер транзакцій; базовий елемент - документ чи угода; структура АБС - логічні АРМ, сильно пов'язані як з даними, так і за функціями в межах локальної мережі або хоста і слабо пов'язані з даними в межах розподіленої мережі. Технологія - тривірнева "клієнт-сервер" з використанням менеджерів транзакцій.
VI	апаратна платформа - гетерогенне мережне середовище; СУБД - професійні реляційні з відкритим інтерфейсом (можливо одночасно кілька різних СУБД); базовий елемент - операція або документ; структура АБС - логічні АРМ, динамічно формуються за компонентної технології, сильно пов'язані з даних і функцій в межах всього Інтернету.

Автоматизація банківської системи України розпочалася з програмного комплексу ОДБ «УНІТІБАРС», що встановлювався на окремих автономних робочих станціях, не пов'язаних в одну мережу. Комплекс було побудовано за консолідованою схемою: автономні станції надавали інформацію центральному комп'ютеру установи банку, далі по електронній пошті комп'ютеру регіонального управління і, відповідно, головному банку. Затримка інформації була очевидною і вимірювалася одним операційним днем [33, с. 24].

До систем першого покоління належать системи, орієнтовані на використання персональних ЕОМ типу IBM PC, що працюють під управлінням MS-DOS. Програмне забезпечення виконано з використанням мов СУБД типу Clipper, FoxPro, Clarion та ін. Структурно системи побудовані у вигляді не зв'язаних між собою АРМів. Тому характерна особливість АРМів є їх інформаційна відокремленість, тобто кожне робоче місце працює локально зі своєю базою даних на окремому комп'ютері. Обмін у системах виконується у вигляді файлів, часто за допомогою фізичного їх перенесення на гнучких дискетах. Але іноді такий інформаційний обмін ускладнюється тому, що АРМи мають різні структури збереження даних. Основним базовим елементом системи є не документ, а бухгалтерська проводка, тобто інформація одного документа розпорошена в системі, що не дозволяє працювати з банківським документом як з єдиним цілим.

Такі системи мають ряд недоліків: інформаційна відокремленість кожної банківської підсистеми призводить до складності отримання консолідованих даних; не завжди передбачається санкціонованість доступу та захист інформації (у багатьох системах цього покоління можливий перегляд клієнтських рахунків, кредитних угод та інших конфіденційних даних за допомогою утиліти dbView пакета Norton Commander), тобто системи практично не захищені; у таких системах відсутній і практично неможливий механізм підтримки транзакцій, як наслідок не має змоги підтримувати цілісність даних [81, с. 323].

Системи першого покоління були дуже поширеними, і це пояснювалось їхньою низькою вартістю і можливістю швидкої розробки. Однак зараз такі системи практично не експлуатуються.

Другий етап характеризується подальшим розвитком ОДБ «УНІТІ БАРС» та появою нових ОДБ, заснованих на об'єднанні робочих станцій в мережу. Фактично використовувалась централізована схема побудови БАІС на рівні однієї установи, а між установами робота велася за консолідованою схемою.

Системи другого покоління орієнтовані на ті ж самі технічні засоби, що і системи першого покоління. Відмінність полягає в тому, що персональні комп'ютери працюють у локальній обчислювальній мережі Novell NetWare. Це дає змогу підтримувати різного роду блокування і базу даних, яка розміщена на сервері. Системи реалізують «файл-серверну» технологію і здебільшого реалізовані на мові СУБД – Clipper, FoxPro. Деякі системи реалізовані на мовах C і Pascal. Базовим елементом є бухгалтерська проводка, рідше документ [60, с. 17].

Ці системи також мають ряд недоліків. Структурно у більшості випадків БАІС побудовані у вигляді окремих автоматизованих робочих місць (АРМ), які, в кращому випадку, зв'язані між собою інформаційно і зовсім не зв'язані функціонально; відсутність повноцінного механізму підтримки транзакцій; складність забезпечення захисту інформації.

Початок третьому етапу відкрила БАІС «RS-BANK» фірми R-Style в 1993 р. Основу системи складав менеджер записів Btrieve, що дозволив підтримку режиму транзакцій баз даних на рівні ядра банківської системи. Таким чином, був досягнутий новий якісний рівень при обробці банківської інформації з допомогою СУБД, що звичайно забезпечувало надійність та безпеку в роботі. Це був відповідний прорив у технологіях БАІС. Фактично це було перехідне покоління від технології «файл-сервер» до технології «клієнт-сервер».

Апаратною платформою БАІС третього покоління є персональні ЕОМ, що працюють під управлінням MS-DOS (MS Windows) і об'єднані локальною мережею Novell NetWare чи Windows NT. СУБД – власна розробка на базі менеджера записів Btrieve. Базовим елементом є бухгалтерська проводка (рідше документ). Системи такого типу є перехідними від технології «файл-сервер» до технології «клієнт-сервер». Структурно вони побудовані, як система АРМ, що працює з спільною базою даних, але слабо зв'язані між собою функціонально.

Випуск БАІС четвертого покоління був заснований на архітектурі «Клієнт-сервер», що забезпечує використання професійних СУБД, мереж передачі даних, транзакцій тощо. Класичним варіантом був ОДБ «SMART_BANK» Вінницької фірми «Віасофт» [32, с. 75].

Системи четвертого покоління побудовані на базі персональних комп'ютерів під управлінням MS-DOS чи MS Windows і працюють в локальній мережі або є хост-комп'ютер з терміналами, СУБД професійна реляційна (може бути постреляційна чи мережева). Базовим елементом технології є бухгалтерська проводка (рідше), документ, угода. Структурно система побудована у вигляді АРМів, які зв'язані між собою інформаційно і рідше функціонально через спільне ядро. Технологія – «хост-термінал» чи дворівнева «клієнт-сервер».

БАІС п'ятого покоління будується виключно за розподіленою схемою із застосуванням професійних СУБД типу ORACLE, INFORMIX, SYBASE тощо, з використанням SQL – запитів, мереж даних, як локальних так і глобальних, IP-простору для роботи в реальному часі за ON-LINE технологією.

Апаратна платформа систем п'ятого покоління – це персональні комп'ютери під управлінням MS-DOS чи MS Windows, іноді UNIX, які працюють у розподіленій мережі з кількома серверами додатків по технології трирівневий «клієнт-сервер». Базовим елементом таких систем є документ чи угода (іноді бухгалтерська проводка). Структурно система складається з інформаційно і функціонально пов'язаних АРМів. Перевага таких систем полягає у використанні професійних реляційних СУБД і непроцедурних мов програмування типу SQL. Вони є надійними й захищеними, а використання виділеного сервера додатків дає змогу збільшити продуктивність. Але розробка чи придбання таких систем під силу лише потужним банкам, тому що інструментальні засоби розробки таких систем коштують дуже дорого і спеціалістів, які володіють ними, небагато [79, с. 88].

Шосте покоління БАІС структурно представляє систему логічно пов'язаних автоматизованих робочих місць, що використовують в роботі СУБД, SQL-технологію, WEB-технологію і тісно зв'язані мережею Інтернет. Це фактично

глобально розподілена схема побудови БАІС, дані зберігаються на різних комп'ютерах, але оперативність доступу та пошук даних забезпечує Internet.

Апаратна платформа систем шостого покоління – це гетерогенне мережеве середовище, професійні реляційні СУБД з відкритим інтерфейсом (можливе використання кількох СУБД). Базовим елементом є документ чи угода. Структурно система представлена сукупністю логічних АРМів, тісно зв'язаних між собою щодо даних і функцій в межах всієї мережі Intranet, які динамічно формуються згідно з компонентною технологією. Це перспективна технологія розвитку БАІС. Переваги такої технології полягають у тому, що для СУБД не має значення, де фізично знаходяться дані – на сервері головної контори чи на сервері філіалу, який може бути територіально віддалений на кілька сотень кілометрів. Для розробки й впровадження систем шостого покоління необхідні наявність відповідних каналів зв'язку та масове використання систем, побудованих за Інтернет-технологією [32, с. 76].

Таким чином, історія створення і розвитку інформаційних систем тісно пов'язана з автоматизацією діяльності підприємств та організацій, розвитком моделей їх управління. На кожному етапі розвитку банківські інформаційні системи нового покоління не заважали розвитку попередніх, однак доповнювали їх, удосконалювали. Тому сучасні інформаційні системи банківських установ можуть поєднувати елементи банківських інформаційних систем різних поколінь.

Банківські установи повинні використовувати у своїй діяльності найновітніші інформаційні системи і технології і на цій основі розширювати сферу банківських послуг, а також підвищувати їх якість.

Використання автоматизованих інформаційних систем дозволяє банківським установам скоротити витрати на обслуговування клієнтів, контролювати виконання банківських операцій у реальному масштабі часу, що значною мірою сприяє підвищенню якості прийняття оперативних, тактичних, а іноді і стратегічних фінансових рішень.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛЕННЯ ПАТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ»

2.1 Загальна характеристика діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал»

ПАТ «Банк «Український капітал» – це універсальний український комерційний банк, зареєстрований Національним банком України 25 грудня 1992 року як АКБ «Закарпаття» в м. Мукачево Закарпатської області. 10 червня 1994 року в м. Києві була зареєстрована філія банку. 26 вересня 1995 року головний офіс переведено до м. Київ. 15 лютого 1996 року банк змінив свою назву на «Український капітал». 28 січня 2002 року зареєстровано зміну назви банку «Український капітал» на Відкрите акціонерне товариство «Банк «Український капітал». 27 січня 2010 року назву банку було змінено на Публічне акціонерне товариство «Банк «Український капітал». Місце знаходження Банку: Україна, 03062, м. Київ, Проспект Перемоги, 67 [24].

Банк створений для здійснення банківської діяльності з метою сприяння розвитку економічної та фінансової системи України, надання кредитно-фінансової підтримки розвитку економічних відносин, а також одержання прибутку в інтересах Банку та його акціонерів.

Мета провадження діяльності Банку полягає у задоволенні потреб клієнтів за допомогою сучасних банківських та фінансових інструментів з дотриманням оптимального балансу інтересів клієнтів, працівників, акціонерів та суспільства.

Банк здійснює комплексне обслуговування юридичних та фізичних осіб на підставі Банківської ліцензії від 1 листопада 2011 року № 26 на право надання банківських послуг, визначених частиною третьою статті 47 Закону України «Про банки і банківську діяльність» та Генеральної ліцензії Національного банку України на здійснення валютних операцій від 1 листопада 2011 року № 26.

За понад двадцять років діяльності на фінансовому ринку ПАТ «Банк «Український капітал» зарекомендував себе як динамічно розвинений фінансово-економічний інститут, який чітко виконує свої зобов'язання перед партнерами, активно працює на всіх сегментах фінансового ринку.

21 серпня 2019 р. Національним рейтинговим агентством «Експерт-Рейтинг» оновлено кредитний рейтинг ПАТ «Банк «Український капітал» за національною шкалою на рівні uaA+, що свідчить про високу кредитоспроможність даної банківської установи [64].

Регіональна мережа Банку складається з 17 відділень у 10 регіонах України. Клієнтська база включає 1,8 тис. юридичних та 3,4 тис. фізичних осіб.

ПАТ «Банк «Український капітал» є учасником:

- Міжнародної платіжної системи Visa International з 2006 року;
- Міжнародної платіжної системи SWIFT з 2001 року;
- Асоціації «Українські фондові торговці»;
- Фонду гарантування вкладів фізичних осіб;
- Незалежної асоціації банків України;
- Першого всеукраїнського бюро кредитних історій [69].

Головний принцип роботи банку – це політика розумного консерватизму і розсудливості, що не допускає невиправданих кроків у роботі з клієнтами і спрямована на забезпечення максимального захисту їхніх інтересів. Клієнтами банку є: ДП Антонов, ВАТ «Меридіан» та інші компанії, які мають відношення до військово-промислового комплексу. Банк укомплектований фахівцями з великим досвідом роботи з експортно-імпортних і документарних операцій.

Своєю місією ПАТ «Банк «Український капітал» бачить надання кожному клієнту комплексу сучасних банківських послуг, постійне вдосконалення бізнес-процесів та підвищення рівня сервісу [67].

Робота ПАТ «Банк «Український капітал» з клієнтами будується на принципах довіри і взаємоповаги ділових інтересів. Кожному зі своїх клієнтів банк гарантує гнучкий якісний сервіс і індивідуальний підхід та сприяє становленню стабільних і успішних ділових відносин.

ПАТ «Банк «Український капітал» надає фізичним особам такі послуги: розрахунково-касове обслуговування; депозити; кредити; платежі населення; грошові перекази; операції з валютою; індивідуальні сейфи; платіжні картки; продаж заставного майна.

Для юридичних осіб передбачено такі послуги: банківські гарантії; рахунки і розрахунково-касове обслуговування; зарплатний проект; кредити; депозити; цінні папери; операції з валютою; індивідуальні сейфи; інкасація [24].

Операційна діяльність банку здійснюється на базі відповідного інформаційного забезпечення. Інформаційне забезпечення операційної діяльності банку включає програмно-технічні комплекси автоматизації банківської діяльності, взаємозв'язки для обміну інформацією між ними, телекомунікаційну інфраструктуру, внутрішні нормативні документи та інструкції щодо їх застосування.

Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» було відкрито 1 липня 2014 року. Місце знаходження відділення № 11: м. Полтава, вул. Майдан Незалежності, буд. 7.

Відділення № 11 – це відокремлений підрозділ Банку, що створюється і ліквідується за рішенням Наглядової ради банку з метою комплексного обслуговування юридичних і фізичних осіб, підвищення якості та збільшення обсягів надання банківських послуг, а також виконання інших функцій, визначених банком в межах здійснення банківської діяльності та Положенням про Відділення [15, с. 3].

Відділення безпосередньо підпорядковується Заступнику Голови Правління Банку, а у разі його відсутності – особі, яка виконує його обов'язки та здійснює оперативне керівництво і контроль.

Відділення у своїй діяльності керується законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, Держфінмоніторингу України, Статутом Банку, рішеннями Наглядової Ради та Правління Банку, Правилами внутрішнього трудового розпорядку, правилами і стандартами документаційного забезпечення, Принципами корпоративного

управління, Кодексом корпоративної етики Банку, іншими нормативними та організаційно-розпорядчими документами Банку, Законом України «Про охорону праці», Законом України «Про захист персональних даних», іншими нормативно-правовими актами у сфері захисту персональних даних, Положенням про обробку та захист персональних даних у Загальній базі персональних даних, власником якої є Банк, та Положенням про Відділення.

Відділення має у своєму складі таких працівників: начальник відділення, один касир, три головних фахівця.

Відділення має печатку зі своїм повним офіційним найменуванням та логотипом (знаком для товарів і послуг) Банку, має штампи. У своїй діяльності Відділення може використовувати знак для товарів і послуг Банку.

З метою забезпечення збереження інформації з обмеженим доступом працівники підрозділу беруть на себе письмові зобов'язання щодо нерозголошення відомостей, що становлять банківську, комерційну таємницю, персональні дані та іншу конфіденційну інформацію Банку.

Відділення відноситься до першої лінії захисту у загальній системі управління ризиками в Банку, яка ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Банку із застосуванням моделі трьох ліній захисту. Відділення діє у відповідності із діючими політиками, методиками, регламентами та процедурами щодо управління ризиками та бере участь в управлінні такими ризиками: кредитного ризику, ризику ліквідності, валютного ризику, процентного ризику, операційного ризику, інформаційного ризику, комплаєнс ризику, ризику конфлікту інтересів, комплаєнс ризику фінансового моніторингу, інших суттєвих видів ризиків, на які Банк наражається під час своєї діяльності [15, с. 3].

Відділення не має статусу юридичної особи та здійснює свою діяльність від імені Банку в межах наданих ним повноважень, передбачених дійсним Положенням. Відділення не має відокремленого майна та власного балансу, здійснює операції через кореспондентський рахунок Банку, всі витрати на утримання Відділення здійснюються за рахунок Банку. Операції Відділення відображаються на балансі Банку.

Основними завданнями Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» є [15, с. 5–6]:

- залучення та розміщення вільних грошових коштів фізичних та юридичних осіб;
- організація та здійснення розрахунково-касового обслуговування клієнтів відповідно до чинного законодавства, нормативно-правових актів Національного Банку України та внутрішніх нормативних документів Банку;
- організація та забезпечення потреб Відділення в готівкових коштах, проведення касового обслуговування клієнтів;
- організація проведення операції з перевезення валютних цінностей та інкасації коштів;
- участь у розробці та супроводженні внутрішніх нормативних документів (порядків, положень, технологічних карток, регламентів тощо) та банківських продуктів, в частині функцій Відділення;
- забезпечення виконання кредитно-ресурсного плану та бюджету Відділення;
- поліпшення рівня обслуговування клієнтів, розширення їх кола та сфери послуг за рахунок висококваліфікованого обслуговування та впровадження прогресивних банківських технологій;
- дотримання принципів банківської етики, доброзичливості відносин до клієнтів;
- забезпечення дотримання вимог єдиних методологічних, організаційних та технологічних засад щодо виконання банківських процедур в Банку;
- забезпечення дотримання вимог Облікової політики Банку та внутрішніх положень при відображенні в бухгалтерському обліку операцій;
- дотримання режиму таємності роботи з документами, що містять банківську комерційну таємницю та конфіденційну інформацію.

Одним із завдань Відділення є також забезпечення обмеженого доступу до Загальної бази персональних даних, володільцем якої є Банк, згідно з вимогами законодавства у сфері захисту персональних даних.

З метою виконання вище зазначених завдань Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» виконує такі функції [15, с. 6]:

- забезпечує якісне надання послуг клієнтам Відділення;
- бере участь у розробці банківських продуктів;
- виконує операції відповідно до розділу 5 Положення;
- забезпечує відкриття поточних, депозитних та інших аналітичних рахунків за операціями клієнтів Відділення, супроводження та облік операцій за зазначеними рахунками відповідно до процедур, визначених внутрішніми нормативними документами Банку;
- вивіряє та формує у зшиви меморіальні та касові документи дня за операціями Відділення;
- забезпечує підвищення кваліфікації працівників Відділення;
- вживає заходи, передбачені чинним законодавством України з питань протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, що направлені на здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення клієнтів Відділення Банку, виявлення фінансових операцій клієнтів, що підлягають фінансовому моніторингу;
- визначає потреби, здійснює узагальнення та надання пропозицій щодо фінансування потреб Відділення;
- проведення інвентаризації цінностей та ревізії цінностей, які знаходяться в грошовому сховищі Відділення;
- виконує в межах компетенції інші повноваження та функції, передбачені законодавством.

Для виконання покладених завдань і функцій, Відділення має право виконувати операції згідно з Положенням в межах наданої Національним банком України Банківської ліцензії на право надання банківських послуг, а саме:

1. Залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб, в частині залучення у вклади (депозити) коштів від юридичних (крім банків) і фізичних осіб.

2. Відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах, в частині відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів.

3. Розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, в частині розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів від імені Банку, на умовах встановлених Банком, та на ризик Банку, крім міжбанківських операцій.

4. Операції з валютними цінностями: неторговельні операції з валютними цінностями; операції з готівковою іноземною валютою та чеками (купівля, продаж, обмін, прийняття на інкасо), що здійснюються в касах Банків; ведення рахунків клієнтів (резидентів та нерезидентів) в іноземній валюті та клієнтів-нерезидентів у грошовій одиниці України; залучення та розміщення іноземної валюти на валютному ринку України, в частині залучення та розміщення іноземної валюти на валютному ринку України від імені Банку, та на умовах встановлених Банком, крім міжбанківських операцій.

5. Переказ коштів.

6. Випуск платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків та (або) їх обслуговування, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків, в частині обслуговування платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків.

7. Надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських та інших фінансових послуг.

8. Зберігання цінностей або надання в майновий найм (оренду) індивідуального банківського сейфа [15, с. 8].

Операційний день у Відділенні ПАТ «Банк «Український капітал» триває з 9.00 години до 18.00 години за Київським часом. Протягом цього часу діяльність відділення Банку пов'язана з реєстрацією, перевірянням, вивірянням, обліком і контролем операцій (у тому числі прийманням від клієнтів документів на переказ і документів на відкликання та здійсненням їх

оброблення, передавання та виконання) з відображенням їх у регістрах бухгалтерського обліку.

Операційний час у Відділенні ПАТ «Банк «Український капітал» триває з 9.00 години до 16.00 години за Київським часом. Операційний час – це частина операційного дня Відділення Банку, протягом якої відбувається обслуговування клієнтів, у тому числі приймаються документи на переказ і документи на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані Відділенням Банку протягом цього ж робочого дня.

Відділення працює виключно в системі внутрішньої комп'ютерної мережі Банку і користується правилами бухгалтерського обліку на базі єдиної системи комплексної автоматизації Банку [15, с.7].

Відділення проводить облік банківських операцій у відповідності до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного Банку України та відповідно до внутрішньої облікової політики Банку, користується єдиними правилами бухгалтерського обліку в банках на базі комплексної автоматизації і комп'ютеризації.

Відділення веде постійний і своєчасний облік операцій та забезпечує контроль їх виконання, складає та забезпечує передачу Банку інформації з проведених операцій, для відображення в щоденному балансі Банку.

Відділення відображає по балансу Банку в автоматизованій банківській системі Б2 операції відповідно до документів, які надійшли до Відділення в операційний час – в той же день, а в післяопераційний час – не пізніше наступного банківського дня.

Відділення забезпечує зберігання, формування та перевезення до Банку первинних меморіальних та касових документів, юридичних справ клієнтів, документів з господарської діяльності тощо за встановленим у Банку порядком.

При цьому Банк забезпечує:

- щоденне формування операційної (формування документів операційного дня) та звітної інформації, в тому числі в розрізі Відділення (у тому числі за територіальною ознакою) і доступ до цієї інформації Національного банку

України, що підтверджується інформацією Банку про відповідні технічні можливості його програмного забезпечення;

- своєчасне, повне та достовірне відображення всіх операцій Відділення на балансі Банку згідно з нормативно-правовими актами НБУ.

- своєчасне складання первинних документів та реєстрів бухгалтерського обліку;

- дотримання вимог облікової політики Банку, у тому числі процедури вивірення та контролю за звітністю, операціями Відділення;

- порядок формування та зберігання первинних документів, облікових реєстрів і звітів відповідно до вимог чинного законодавства України (у тому числі правил та інструкцій з архівної справи).

Усі електронні документи формуються програмно-апаратними засобами відділення і надсилаються адресату з використанням електронної пошти та засобів захисту інформації НБУ [15, с. 8].

Таким чином, Відділення № 11 Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал» є відокремленим підрозділом Банку, діяльність якого спрямована на забезпечення фізичних та юридичних осіб якісними банківськими послугами.

2.2 Аналіз документно-інформаційної бази відділення ПАТ «Банк «Український капітал»

Для ефективної роботи банківських установ важливим є поєднання організаційних документів, завдяки яким налагоджується робота, та інформаційних ресурсів, що їх банки можуть поширювати й отримувати. Закладені в документи відомості, дані, показники тощо дають змогу закріпити управлінські дії, надати їм юридичного статусу, запровадити певні правила, затвердити інструкції тощо. На сучасному етапі банківські установи повинні

приділяти увагу не лише внутрішній організації роботи співробітників, але й застосовувати новітні інформаційні технології для налагодження зв'язків із клієнтами. Один із засобів такої взаємодії – офіційний веб-сайт банку, завдяки якому кожен може отримати доступ до статутних документів, звітності, аналітичних матеріалів, ознайомитися з оперативною інформацією, переглянути пропозиції банківських продуктів тощо.

Діяльність відділення ПАТ «Банк «Український капітал» підкріплена не лише кадровим потенціалом і матеріально-технічною базою, але й комплексом відповідних документів й інформаційних ресурсів. Документно-інформаційні ресурси мають відповідати потребам відділення банку в документованій інформації і водночас задовольняти інформаційні запити клієнтів, у тому числі потенційних.

У документно-інформаційній базі відділення ПАТ «Банк «Український капітал» можна виокремити різні групи документів (рис. 2.1).

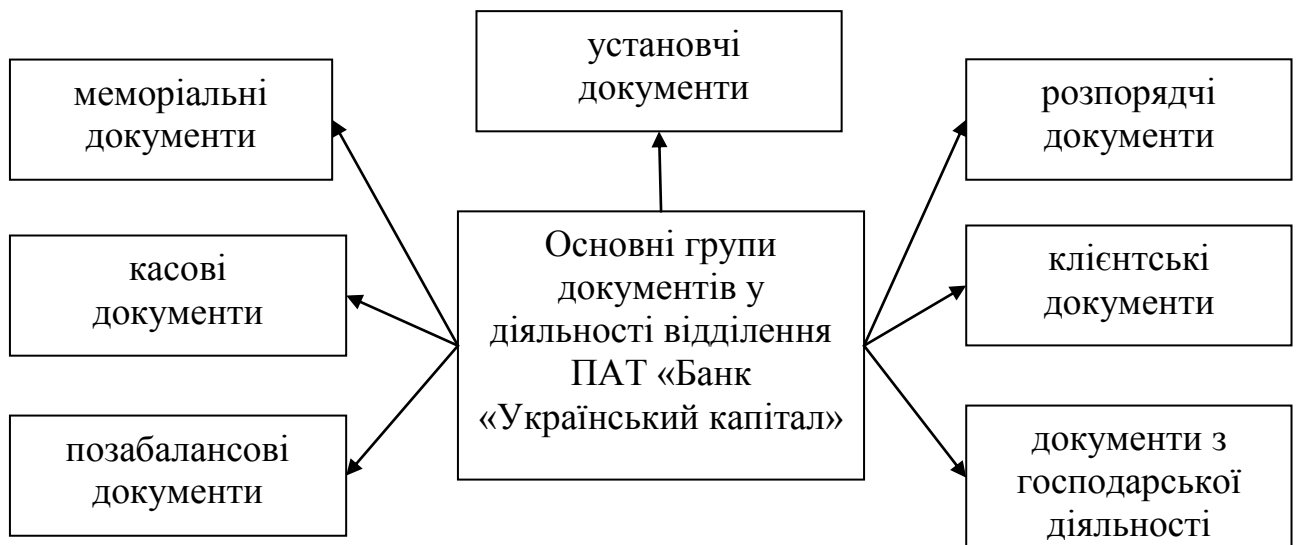


Рисунок 2.1 – Основні групи документів у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал», складено автором за даними банку

До установчих документів банку, що визначають засади його діяльності належать: статут, положення, свідоцтва та ліцензії, інструкції тощо. До розпорядчих документів відносяться накази і розпорядження. У групі клієнтських документів можна виокремити юридичні справи клієнтів, а також документи, необхідні для ідентифікації клієнта.

Касові документи – це документи, за допомогою яких оформляються операції з приймання і видачі готівки. Серед касових документів найбільш поширеними у діяльності відділення банку є грошові чеки. Найбільш уживаними меморіальними документами є меморіальні ордери та платіжні доручення.

Позабалансові документи – це документи, якими оформляються приймання коштовностей і документів, що зберігаються в касі або сховищі банківської установи. До позабалансових документів належать прибуткові та видаткові позабалансові ордери.

Вагоме місце в документно-інформаційній базі відділення ПАТ «Банк «Український капітал» відведено внутрішнім документам, насамперед установчим. Установчі документи безпосередньо забезпечують організацію та діяльність банку в цілому та його відділень.

Одним з основних установчих документів банківської установи є Статут. Даний документ визначає порядок організації, діяльності, реорганізації та ліквідації банку. Статут банку складається передусім з урахуванням положень Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та Закону України «Про банки і банківську діяльність» [76, с. 83].

Згідно статті 16 Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 р. № 2121-III (зі змінами), Статут банківської установи обов’язково має містити таку інформацію:

- найменування банку (повне та скорочене);
- місцезнаходження банку;
- організаційно-правова форма банку;
- види діяльності, які має намір здійснювати банк;
- розмір та порядок формування статутного капіталу банку, види акцій банку, їх номінальна вартість, форми випуску акцій (документарна або бездокументарна), кількість акцій, що купуються акціонерами;
- структура управління банком, органи управління, їх компетенція та порядок прийняття рішень;
- порядок реорганізації та ліквідації банку;

- порядок внесення змін та доповнень до статуту банку;
- розмір та порядок утворення резервів та інших загальних фондів банку;
- порядок розподілу прибутків та покриття збитків;
- положення про аудиторську перевірку банку;
- положення про органи внутрішнього аудиту банку [1].

Статут Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал» затверджено рішенням річних загальних зборів акціонерів Банку від 24 квітня 2018 року, протокол № 1. Розділи Статуту наведено на рис. 2.2.

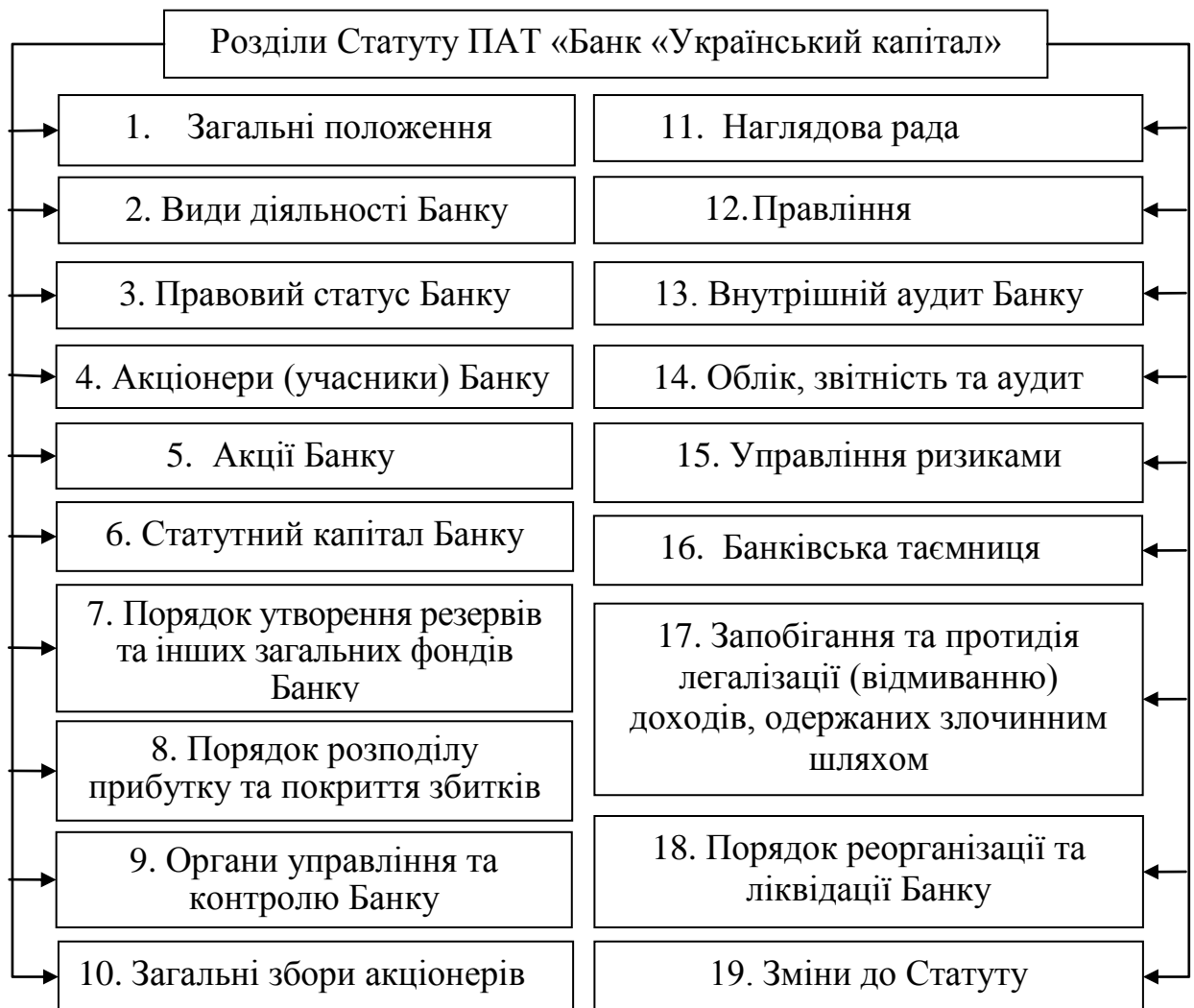


Рисунок 2.2 – Розділи Статуту ПАТ «Банк «Український капітал»,
складено автором на основі [80]

Безперечно, Статут є підґрунтям для організації роботи органів управління Банку. Однак конкретні вимоги до органів управління і їхній вплив на діяльність банку закріплено в окремих документах про ці органи – Положеннях.

Так, згідно із законами України «Про банки і банківську діяльність» [1], «Про акціонерні товариства» [4] структура управління акціонерними банками має складатися із загальних зборів акціонерів (учасники), вищого виконавчого (правління, дирекція), контрольного (ревізійна комісія) і спостережного (спостережна рада) органів. Таким чином, банківська установа повинна розробити відповідні документи про ці органи:

- Положення про загальні збори акціонерів;
- Положення про правління;
- Положення про наглядову раду;
- Положення про корпоративне управління;
- Положення про ревізійну комісію.

Кодекс корпоративної етики – це сукупність корпоративних стандартів, які є основою внутрішніх відносин між працівниками банківської установи, а також їх взаємодії з клієнтами, партнерами, акціонерами банку. Положення кодексу корпоративної етики поширюються на всіх працівників банку, незалежно від посади, членів правління і наглядової ради [76, с. 85].

У кодексі корпоративної етики банк прописує свою місію та закріплює корпоративні цінності, акцентує на персональній відповідальності працівників за сумлінне виконання посадових обов'язків перед клієнтами, діловими партнерами, акціонерами банку.

Місія ПАТ «Банк «Український капітал» полягає у наступному:

- бути надійним, ліквідним та прибутковим банком, своєчасно виконувати свої зобов'язання;
- надавати кожному клієнту комплекс якісних банківських послуг та орієнтуватися на встановлення партнерських, довгострокових, взаємовигідних відносин;
- постійно вдосконалювати банківські продукти і бізнес-процеси, підвищувати рівень ефективності та обслуговування;
- створювати цінність для клієнтів, контрагентів, партнерів, працівників, акціонерів та суспільства;

– дотримуватись принципів чесності, прозорості та довіри у взаємовідносинах з клієнтами, контрагентами, партнерами, працівниками, акціонерами, регуляторами та суспільством [67].

Корпоративними цінностями ПАТ «Банк «Український капітал» визначено такі: репутація, відкритість, довіра та партнерство, клієнтоорієнтованість, сильна команда, професіоналізм, відповідальність.

Положення про Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» є внутрішнім документом ПАТ «Банк «Український капітал» та визначає порядок діяльності Відділення № 11, організаційну структуру, основні завдання, функції, встановлює права та обов'язки його працівників, а також взаємовідносини підрозділу з іншими підрозділами Банку [15, с. 3].

Положення про Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» розроблено відповідно до вимог Закону України «Про банки і банківську діяльність», нормативно-правових актів НБУ та Статуту Банку. Положення обов'язкове для виконання і використання в роботі всіма працівниками відділення. Зі змістом Положення в обов'язковому порядку мають бути ознайомлені усі працівники Відділення.

Ефективна організація діяльності банку залежить не лише від якості роботи органів управління, але й від кожного окремого працівника. Саме тому персональна відповідальність за виконання обов'язків передбачена у посадових інструкціях. Оформлення посадових інструкцій працівників банківської сфери здійснюється відповідно до загальнодержавних нормативно-правових актів з діловодства, норм законодавства про працю, зокрема Кодексу законів України про працю, положень нормативних документів, виданих НБУ.

Діяльність працівників Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал», їх права та обов'язки регламентуються посадовими інструкціями, які погоджуються Заступником Голови Правління та затверджуються Головою Правління банку [15, с. 4].

Важливими установчими документами банківської установи є банківські ліцензії та свідоцтва: банківська ліцензія, генеральна ліцензія, ліцензія

Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (брокерська діяльність), ліцензія Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (дилерська діяльність), свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи, свідоцтво про реєстрацію випуску акцій.

Банківська ліцензія – це документ, який видається Національним банком України в порядку і на умовах, визначених у Законі «Про банки і банківську діяльність», на підставі якого банки та філії іноземних банків мають право здійснювати банківську діяльність [65]. Так, у банківській ліцензії № 26 від 1 листопада 2011 року зазначено, що ПАТ «Банк «Український капітал» має право надавати різні банківські послуги, визначені частиною третьою статті 47 Закону України «Про банки і банківську діяльність», а саме:

- залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб;
- відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);
- розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик [1].

Для надання послуг та проведення операцій з іноземною валютою банк повинен отримати генеральну ліцензію. Генеральна ліцензія на здійснення валютних операцій – це документ Національного банку, що надається банкам та дозволяє здійснювати валютні операції, які не потребують індивідуальної ліцензії [65]. Генеральна ліцензія ПАТ Банк «Український капітал» (№ 26 від 1 листопада 2011 року) надає Банку право на здійснення валютних операцій.

Банківська ліцензія та Генеральна ліцензія на здійснення валютних операцій ПАТ «Банк «Український капітал» представлені у додатках П, Р.

На сучасному етапі банки повинні приділяти увагу не лише внутрішньоорганізаційним процесам, але й застосовувати новітні інформаційні технології для налагодження зв'язків із клієнтами. Одним із засобів такої взаємодії є офіційний веб-сайт банку, де кожен може отримати доступ до

статутних документів, звітності, аналітичних матеріалів, ознайомитися з оперативною інформацією, переглянути рекламу банківських продуктів тощо.

Офіційний веб-сайт ПАТ Банк «Український капітал», як документно-інформаційний ресурс містить два види інформації: задокументовану лише в електронному вигляді і таку, що має паперові аналоги. Скриншот головної сторінки офіційного веб-сайту банку представлено на рис. 2.3.

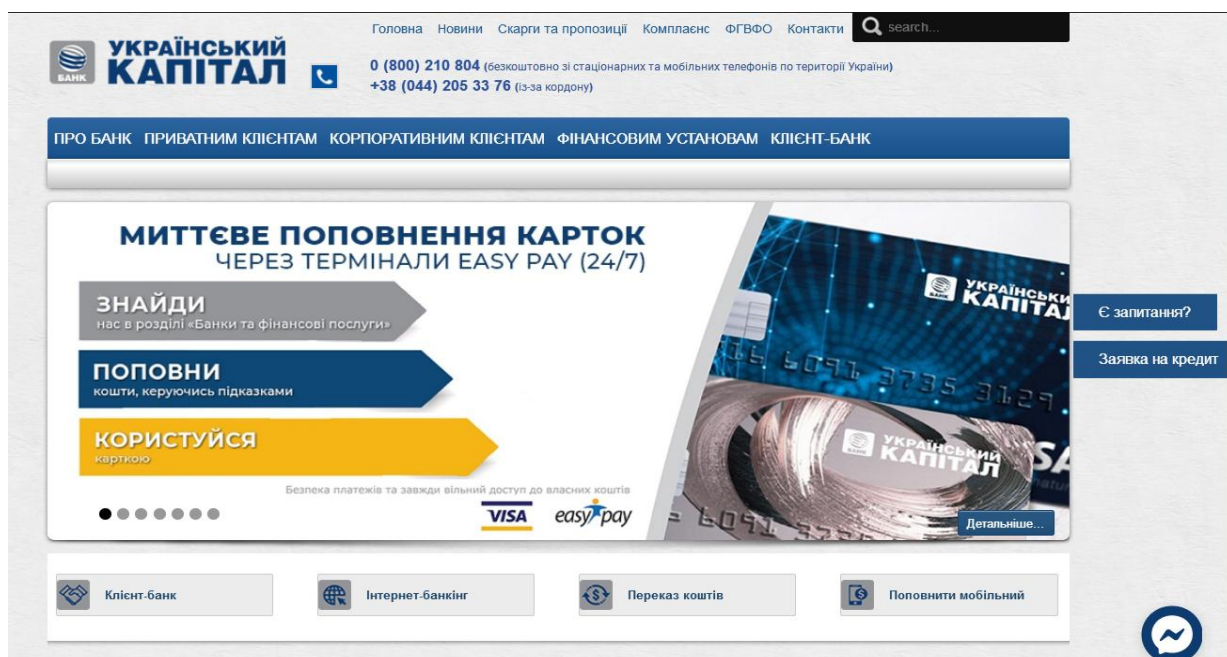


Рисунок 2.3 – Скриншот головної сторінки офіційного веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» [67]

На веб-сайті ПАТ Банк «Український капітал» можна ознайомитися з історією розвитку банківської установи. У відкритому доступі розміщено ліцензійну документацію та свідоцтва, на основі яких банк здійснює свою діяльність, оприлюднено електронні версії Статуту банку, Положення про Правління, Положення про Наглядову раду, Положення про загальні збори акціонерів, Принципів корпоративного управління, Кодексу корпоративної етики.

Користувачі веб-сайту можуть також ознайомитися з протоколами та рішеннями Загальних зборів акціонерів, звітами органів управління банку.

Ще одна група документованої інформації, опублікована на веб-сайті, – це фінансова звітність: квартальна фінансова звітність, річні фінансові та аудиторські звіти, результати оцінки стійкості банку [67].

Проаналізувавши офіційний веб-сайт ПАТ «Банк «Український капітал», доходимо висновку, що він є частиною організаційного процесу та документно-інформаційною системою. Завдяки відображенню на сайті банку оперативної інформації про його діяльність, публікацій звітних і планових документів, ця фінансово-кредитна установа може керувати кадрами, інформаційними ресурсами, фінансами тощо. Важливе значення веб-сайту Банку полягає також у тому, що завдяки йому банк може організовувати роботу з клієнтами.

Веб-сайт має привертати увагу користувачів Інтернету, які в майбутньому можуть стати клієнтами банку. Однак у порівнянні з веб-сайтами інших вітчизняних банківських установ, зокрема Приватбанку, Альфа-Банку та Укрсиббанку, дизайн веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» не вирізняється яскравим кольоровим оформленням. Крім того, у контенті веб-сайту бракує схем, графіків (діаграм), порівняльних таблиць, актуальної статистичної інформації, цікавих рекламних відеороликів.

Згідно Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документообіг (обіг електронних документів) – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [7].

Електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа [10].

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) – це аналог власноручного підпису, що є засобом захисту інформації, що забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів [7].

Система автоматизації документообігу (система електронного документообігу) – це організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль над потоками документів в організації. На українському ринку систем електронного документообігу

(СЕД) найбільш конкурентоспроможними є такі: СЕД «ДІЛО», СЕД «Megapolis.DocNet», СЕД «FossDoc», СЕД «DEALS», СЕД «АСКОД», СЕД «Document.Online» тощо [56, с. 979].

Відділення ПАТ «Банк «Український капітал» використовує систему електронного документообігу «Megapolis.DocNet», розробником якої є українська компанія InBASE (м. Київ).

«Megapolis.DocNet» – це універсальне рішення, яке дозволяє організувати систему електронного документообігу в компаніях будь-якого рівня і галузей діяльності, а також в державних установах, підприємствах та органах влади. Головне завдання «Megapolis.DocNet» – робити електронний документообіг доступним, тим самим допомагаючи клієнтам піднятися на якісно новий рівень ведення бізнесу. Програмний продукт «Megapolis.DocNet» відповідає концепції ECM (Enterprise Content Management) і підтримує повний життєвий цикл управління документами та автоматизації бізнес-процесів [66].

«Megapolis.DocNet» створено для автоматизації документо-орієнтованих бізнес-процесів, пов'язаних із загальною та операційною діяльністю організації. Основною метою впровадження систем «Megapolis.DocNet» є підвищення прозорості, керованості та ефективності роботи. Ця система охоплює всі етапи життєвого циклу документів: від підготовки проектів документів до організації архівного зберігання (із забезпеченням функцій електронного архіву та електронного цифрового підпису). «Megapolis.DocNet» є web-орієтованим додатком, що дає можливість працювати в системі, перебуваючи в будь-якій точці земної кулі, в тому числі за допомогою мобільних пристроїв.

«Megapolis.DocNet» – це гнучкий інструмент для оптимізації бізнес-процесів: підготовка, узгодження та реєстрація документів; моніторинг і контроль виконання завдань; повідомлення та нагадування; робота з документами в офлайн-менеджері; мобільний додаток; автоматизація бізнес-процесів; управління договорами і довіреностями; автоматизація процесів обробки звернень громадян; конструктор звітів та аналітика; гнучкий пошук; електронний архів; експедиція документів; ведення організаційної структури та штатного розкладу [66].

СЕД «Megapolis.DocNet» надає відділенню ПАТ «Банк «Український капітал» такі можливості:

- якісно новий рівень автоматизації управлінського документообігу, підвищення прозорості процесів розробки і обробки документів з можливістю контролю їх виконання на будь-якому етапі;
- значне зменшення термінів підготовки та виконання документів, зменшення кількості втрачених документів;
- уніфікація документів організації;
- створення і автоматична підтримка бази нормативних і розпорядчих документів;
- забезпечення високого рівня надійності і продуктивності;
- можливість інтеграції з іншими рішеннями, що формують єдине інформаційне середовище організації;
- скорочення витрат на апаратно-технічне забезпечення при збільшенні кількості користувачів або обсягу документів;
- накопичення корпоративних знань, забезпечення швидкого навчання і взаємозамінності співробітників;
- підвищення безпеки корпоративної інформації.

СЕД «Megapolis.DocNet» охоплює сучасні технології: висока продуктивність і можливість одночасної роботи тисяч користувачів; сучасний зручний інтерфейс; набір готових інструментів для вирішення типових задач; повноцінна робота через Інтернет браузер; мобільний додаток для керівників і менеджерів; централізоване зберігання документів в необмеженій кількості; відкритий код і API для швидкої інтеграції з іншими системами; підтримка хмарних технологій; захист інформації, шифрування даних, інтеграція з Blockchain; підвищення швидкості обробки документів; зменшення кількості рутинних операцій, в тому числі пов'язаних з пошуком необхідного документа; рішення проблеми координації діяльності співробітників; своєчасне і об'єктивне інформування керівництва про стан документів і хід їх опрацювання; можливість роботи користувачів в ОС Linux, LibreOffice, OnlyOffice і з вбудованим редактором [66].

Таким чином, проблема документно-інформаційного забезпечення для банківських відділення ПАТ «Банк «Український капітал» нині є однією з ключових, оскільки від якості документно-інформаційної бази залежить ефективність функціонування банківської установи на ринку. У Відділенні ПАТ «Банк «Український капітал» відбувається змішаний документообіг (паперовий та електронний). Впровадження відділенням ПАТ «Банк «Український капітал» системи електронного документообігу «Megapolis.DocNet» дозволило оптимізувати роботу з банківськими документами. В умовах інформатизації суспільства зростає значення веб-сайту, як документно-інформаційної системи, завдяки якому банківська установа може налагодити роботу з клієнтами.

2.3 Особливості організації роботи з ведення рахунків, формування та зберігання документів у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»

Процедура відкриття, ведення та закриття рахунків у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал» регламентується законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України. ПАТ «Банк «Український капітал» має право відкривати рахунки резидентам України (юридичним особам, їхнім відокремленим підрозділам, фізичним особам), нерезидентам України (юридичним особам-інвесторам, представництвам юридичних осіб в Україні та фізичним особам). Умови відкриття рахунку та особливості його функціонування визначені у договорі, що укладається між банком і його клієнтом – власником рахунка.

Банківські рахунки – це рахунки, на яких обліковуються власні кошти, вимоги, зобов'язання банку стосовно його клієнтів і контрагентів і які дають можливість здійснювати переказ коштів за допомогою банківських платіжних інструментів [65]. Банківський рахунок є бухгалтерським документом банку, в якому обліковується рух коштів клієнта банку.

За своїм економічним змістом банківський рахунок є обліковою одиницею, яка використовується банком з метою обліку прав грошових вимог клієнта до банку, що виникають з договору банківського рахунка, а також для обліку виконання банківських операцій, які здійснюються відповідно до виду банківського рахунка.

Рахунки клієнтів відділення ПАТ «Банк «Український капітал» поділяються на поточні, вкладні (депозитні) та кредитні.

Поточний рахунок – це рахунок, що відкривається банком клієнту на договірній основі для зберігання коштів і здійснення розрахунково-касових операцій за допомогою платіжних інструментів відповідно до умов договору та вимог законодавства [27, с. 185].

Вкладний (депозитний) рахунок – це рахунок, що відкривається банком клієнтові на договірній основі для зберігання коштів, що передаються клієнтом банкові в управління на встановлений термін та під визначені відсотки відповідно до умов договору [20, с. 94].

Кредитний рахунок відкривається у будь-яких банківських установах, які мають право видавати кредити. Він призначений для обліку кредитів, що отримані через оплату розрахункових документів або переказу коштів на поточний рахунок позичальника згідно умов кредитної угоди (овердрафт) [65].

Основним документом, який засвідчує правовідносини між банком та клієнтом з приводу відкриття рахунку є договір.

Договір банківського рахунку – це банківський договір, за яким одна сторона (банківська установа) зобов'язується приймати і зараховувати на рахунок, відкритий клієнтові (власникові рахунка), грошові кошти, що йому надходять, виконувати розпорядження клієнта про перерахування і видачу відповідних сум із рахунка та проведення інших операцій за рахунком [27, с. 186].

Договір банківського вкладу – це специфічний різновид договору банківського рахунку, відповідно до якого одна сторона (банк), що прийняла від іншої сторони (вкладника) грошову суму (вклад), зобов'язується виплачувати вкладникові відсотки на неї [27, с. 187].

Кредитний договір – це угода, відповідно до якої банківська установа зобов’язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові в розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов’язується повернути кредит і сплатити проценти [65].

Форма будь-якого договору – письмова. Відсутність письмової форми договору вказує на його недійсність.

Відкриття поточного рахунку у ПАТ «Банк «Український капітал» дозволяє здійснювати розрахунки у національній та іноземних валютах, отримувати кошти від фізичних та юридичних осіб, відправлені як в межах України, так і з-за кордону та надійно зберігати власні кошти. Висока якість сервісу, що пропонується банком, направлена на максимальне використання дистанційних каналів обслуговування. За бажанням клієнта всі послуги по обслуговуванню поточного рахунку можливо отримати у зручний час не відвідуючи банк. Такий підхід є основою низьких цінових параметрів та комфортних умов використання поточного рахунку.

Основними перевагами послуг обслуговування поточного рахунку корпоративних клієнтів у відділеннях ПАТ «Банк «Український капітал» є:

- оперативне відкриття поточного рахунку без відвідування банку – представник банку приїде до клієнта та оформить всі необхідні документи;
- безкоштовні індивідуальні консультації високопрофесійних працівників банку за всіма напрямками та формами розрахунків;
- можливість вибору тарифного пакету щодо обслуговування рахунку залежно від організаційної форми суб’єкта господарської діяльності;
- здійснення всіх платежів проводиться протягом одного дня;
- дистанційне управління рахунком;
- купівля-продаж іноземної валюти протягом одного дня з можливістю оперативного узгодження курсу купівлі-продажу під час валютної сесії МВРУ;
- безкоштовне внесення готівки на поточний рахунок;
- можливість здійснення платежів понад залишок коштів на поточному рахунку шляхом відкриття овердрафту або кредиту;

– можливість інкасації та використання грошових коштів для розрахунків з контрагентами протягом одного дня.

Переваги обслуговування поточних рахунків приватних клієнтів у відділеннях ПАТ «БАНК «Український капітал»:

- вигідні тарифи на розрахунково-касове обслуговування поточних рахунків;
- висока якість обслуговування клієнтів;
- своєчасне зарахування грошових коштів на рахунок;
- індивідуальний підхід до потреб кожного клієнта;
- конфідесійність даних про клієнта та його операції [67].

Відкриття поточного рахунку для юридичної особи здійснюється особою, яка від імені суб'єкта господарювання відкриває поточний рахунок, для чого вона має пред'явити паспорт або інший документ, що її посвідчує та подати відповідні документи. Банк відкриває поточний рахунок юридичній особі, яка не має рахунку в цьому банку, на підставі документів, представлених на рис. 2.4.



Рисунок 2.4 – Документи, які необхідні для відкриття ПАТ «Банк «Український капітал» поточного рахунку юридичній особі, складено автором за даними банківської установи

Поточний рахунок фізичній особі-підприємцю відкривається банком на підставі таких документів: паспорту, або іншого ідентифікаційного документу; картку фізичної особи-платника податків; заяви про відкриття поточного рахунку, картки зі зразками підписів. На підставі зазначених документів уповноважений працівник банку здійснює ідентифікацію та верифікацію особи, уповноваженої відкривати поточний рахунок. У результаті між банком і клієнтом укладається договір банківського рахунку у письмовій формі.

Відкриття фізичною особою поточного рахунку в банку здійснюється на підставі документів, відображених на рис. 2.5.

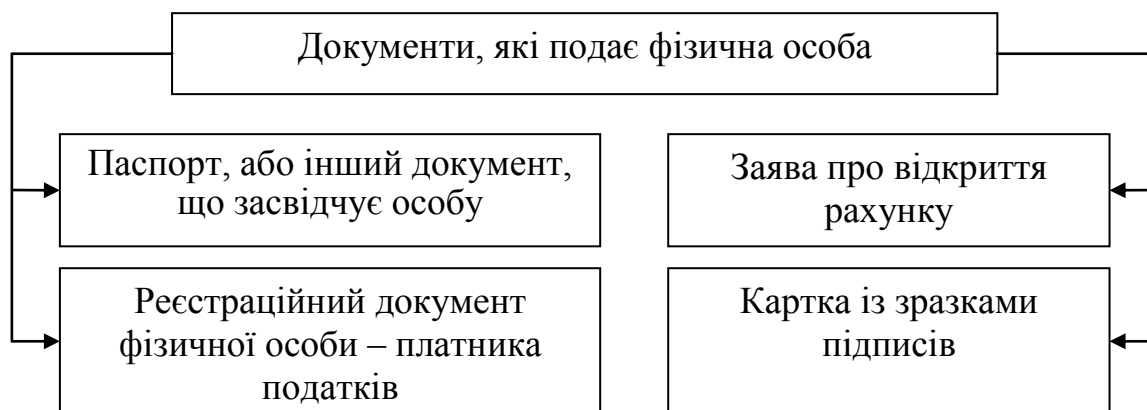


Рисунок 2.5 – Документи, які необхідні для відкриття ПАТ «Банк «Український капітал» поточного рахунку фізичній особі, складено автором за даними банківської установи

На підставі документів (рис. 2.5), працівник банку здійснює ідентифікацію та верифікацію фізичної особи, яка відкриває рахунок. Між фізичною особою і банком укладається договір банківського рахунку. Видаткові операції за поточними рахунками фізичних осіб здійснюються за розпорядженням власника або за його дорученням на підставі довіреності (копії довіреності), засвідченої нотаріально. Відкриття поточного рахунку однією фізичною особою іншій фізичній особі на підставі довіреності здійснюється у загальному порядку за умови пред'явлення довіреною особою паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, та подання довіреності, засвідченої нотаріально.

Юридична особа для здійснення деяких видів виплат (заробітної плати, дивідендів, стипендій, пенсій, соціальної допомоги тощо) має право відкрити поточні рахунки фізичним особам, уклавши з банком договір про відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб [27, с. 189].

Юридична особа для відкриття рахунків фізичним особам через свого представника подає такі документи: заяву про відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб; перелік фізичних осіб, на користь яких відкриваються рахунки; копії документів фізичних осіб, на користь яких відкриваються рахунки, які дають змогу банку ідентифікувати цих фізичних осіб.

У разі відкриття поточного рахунку клієнту в його заяві уповноважений працівник банку зазначає дату відкриття та номер рахунку. На заяві клієнта мають бути зазначені підписи одного з керівників банку або уповноваженої ним особи, на якого (яку) згідно з внутрішніми положеннями банку покладено обов'язок приймати рішення про відкриття поточних рахунків клієнтів, а також уповноважених осіб (особи) банку, які (яка) відповідно до внутрішніх положень банку здійснюють перевірку на достовірність і відповідність чинному законодавству документів та копій документів, що подаються клієнтом, а також контролюють правильність присвоєння номера рахунку клієнта та його відповідність внутрішньому плану рахунків банку.

Закриття рахунків клієнтів банку здійснюється на підставі заяви клієнта, на підставі рішення відповідного органу, на який покладено функції щодо припинення діяльності юридичної особи або припинення підприємницької діяльності фізичної особи–підприємця, а також у разі смерті власника рахунку (фізичної особи) за зверненням спадкоємця [47, с. 100].

Банк може відмовитися від договору банківського рахунку та закрити поточний рахунок клієнта, якщо операції за цим рахунком не здійснюються протягом трьох років поспіль і на цьому рахунку немає залишку коштів. Банк закриває поточний рахунок юридичної особи на підставі документа, виданого державним реєстратором у порядку, встановленому законодавством України, який підтверджує державну реєстрацію припинення юридичної особи.

Закриття поточного рахунку за бажанням клієнта здійснюється на підставі його заяви про закриття поточного рахунку, складеної у довільній формі із зазначенням найменування банку, найменування власника рахунку, номера рахунку, який закривається, та дати складання заяви.

Заява про закриття поточного рахунку юридичної особи підписується керівником юридичної особи або іншою уповноваженою на це особою і засвідчується відбитком печатки юридичної особи. Заява про закриття поточного рахунку фізичної особи, у тому числі фізичної особи–підприємця, підписується власником рахунку.

У заяві про закриття поточного рахунку уповноважена особа банку зазначає дату та час отримання заяви, дату закриття рахунку та засвідчує це своїм підписом. Банк за наявності коштів на поточному рахунку, який закривається на підставі заяви клієнта, здійснює завершальні операції за рахунком. Датою закриття поточного рахунку вважається наступний день після проведення останньої операції за цим рахунком. У день закриття поточного рахунку банк зобов'язаний видати клієнту довідку про закриття рахунку.

Процедура відкриття вкладного (депозитного) і кредитного рахунків аналогічна процедурі відкриття поточних рахунків.

Усі рахунки, що відкриваються юридичним і фізичним особам, а також рахунки за внутрішніми операціями банку реєструються в книзі відкритих рахунків, яка ведеться в розрізі балансових рахунків четвертого порядку та включає такі позиції щодо рахунку: 1) номер балансового рахунку; 2) номер особового рахунку; 3) код контрагента; 4) найменування контрагента; 5) дата відкриття рахунку; 6) дата закриття рахунку [65].

Банк зобов'язаний вести та зберігати книги реєстрації відкритих рахунків у паперовій або електронній формі. Банк зобов'язаний забезпечити можливість перевірки цілісності інформації в книзі реєстрації відкритих рахунків у разі ведення такої книги в електронній формі. Банк на вимогу органів банківського регулювання та нагляду зобов'язаний роздруковувати копії книг реєстрації відкритих рахунків у паперовій формі.

Банк самостійно визначає порядок формування та зберігання первинних документів, що були підставою для відображення операцій в бухгалтерському обліку, та регістрів бухгалтерського обліку і звітів, забезпечуючи їх суворе зберігання.

Первинні документи, регістри аналітичного та синтетичного обліку і фінансова звітність зберігаються протягом строку, установленного законодавством України [8].

Строки зберігання електронних документів мають бути не меншими, ніж строки, установлені для паперових документів аналогічного призначення.

Електронні архіви мають зберігатися у двох примірниках на різних типах носіїв. Банк має передбачити процедуру перезапису електронних архівів відповідно до умов зберігання інформації на різних типах носіїв.

Зберігання електронних архівів має бути організовано таким чином, щоб у разі потреби забезпечити їх передавання в належному стані (з описом структури архівів).

Керівник банку відповідає за організацію збереження первинних документів та реєстрів бухгалтерського обліку. Керівник банку має забезпечити місце (архів) для зберігання документів банку та визначити порядок зберігання документів до передавання їх до архіву на постійне зберігання з урахуванням вимог, установлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

Банк для визначення строку зберігання первинних документів, реєстрів бухгалтерського обліку повинен користуватися відповідним нормативно-правовим актом Національного банку України, які визначають строки зберігання кожної категорії документів, що утворюються в діяльності банку.

Банк зобов'язаний за власний рахунок виготовити копії первинних документів і реєстрів бухгалтерського обліку на паперових носіях на вимогу інших учасників операцій, а також контролюючих та правоохоронних органів у межах повноважень, передбачених законами України, у разі їх складання та зберігання в електронному вигляді [65].

Копії первинних документів, реєстрів бухгалтерського обліку та звітів можуть бути вилучені в банку лише за рішенням відповідних органів, прийнятим у межах їх повноважень, передбачених законами України. Обов'язковим є складання реєстру (опису) документів, що вилучаються, у порядку, установленому законодавством України.

Вилучення оригіналів таких документів та реєстрів забороняється, крім випадків, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України.

Банк зобов'язаний виготовити копії первинних документів, реєстрів бухгалтерського обліку та звітів, що вилучаються, які засвідчуються підписом представника банку. Ці копії документів залишаються в банку замість

вилучених оригіналів та зберігаються в справах, з яких були вилучені їх оригінали, з відповідною відміткою про вилучення.

Банк зобов'язаний зберігати в окремій справі копії ухвал, ухвал слідчого судді, описи документів, що вилучалися на виконання ухвал, копії протоколів про вилучення (виїмку) документів, обшуку або огляду [8].

Керівник банку (або призначена ним відповідальна особа) приймає під підпис раніше вилучені документи в разі їх повернення представниками уповноважених органів. Зазначені документи разом із рішенням про повернення вилучених документів підшиваються до тих самих томів, з яких вони були вилучені.

Керівник банку письмово повідомляє про втрату або знищення первинних документів, реєстрів бухгалтерського обліку особу, зазначену в ухвалі, та наказом призначає комісію для встановлення переліку документів, яких немає, і розслідування причин їх зникнення або знищення. Результати роботи комісії оформляються актом, що затверджується керівником банку.

Правила застосування переліку документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України, затверджені Постановою Правління Національного Банку України (27.11.2018 р., № 75) визначають строки зберігання документів незалежно від виду носія, на якому вони складені (паперовий, електронний) [14].

Документи слід відбирати на архівне зберігання у вигляді оригіналів. Якщо немає оригіналів, то приймаються засвідчені в установленому порядку копії відповідних документів. Забороняється здійснювати знищення документів без попереднього проведення експертизи їх цінності. Обчислення строків зберігання документів проводиться з 01 січня року, наступного за роком завершення їх діловодством (наприклад, обчислення строку зберігання справ, завершених діловодством у 2018 році, починається з 01 січня 2019 року) [14].

Таким чином, порядок відкриття та закриття рахунків відділенням ПАТ «Банк «Український капітал» регламентується законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ. Відділення забезпечує формування та зберігання документів згідно вимог чинного законодавства України.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛЕННЯ ПАТ «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ»

3.1 Використання автоматизованих інформаційних систем відділенням ПАТ «Банк «Український капітал»

Відділення ПАТ «Банк «Український капітал» використовує у своїй діяльності автоматизовану інформаційну систему Б2 (АБС Б2), розробником якої є харківська компанія «СіЕс Лтд» (англ. CS Ltd). Продуктова та сервісна ІТ-компанія CS є найбільшим постачальником ІТ-рішень, високотехнологічного обладнання та послуг для фінансових компаній. Багатий досвід локальних і міжнародних проектів дозволяє CS створювати сучасні системи комплексної автоматизації бізнес-процесів та операцій фінансового ринку, управління персоналом і бізнесом, обліку та формування звітності. Компанія CS – лідер на ринку України серед розробників автоматизованих банківських систем. Кожен другий банк в Україні використовує продукти CS.

Б2 – це система автоматизації та оптимізації діяльності банків – об'єднує понад 100 модулів, які консолідовані в єдину систему. Індивідуальний набір модулів у системі дозволяє банку зручно і швидко вирішувати бізнес-задачі, пов'язані з: фінансовим потоками; комплексним обслуговуванням клієнтів; електронним документообігом; управлінським обліком; фінансовим аналізом та плануванням [68].

Використання автоматизованої системи Б2 дозволяє: організувати наскрізний контроль фінансових потоків та бізнес-процесів; підвищити прибутковість за допомогою аналізу та планування фінансових ресурсів; розширити сервіси та продуктові лінійки; підвищити якість обслуговування клієнтів; зменшити операційні витрати шляхом автоматизації процесів;

зменшити собівартість банківських операцій; створити прозору систему комплексного управління банком [27, с. 153].



Рисунок 3.1 – Переваги банківської автоматизованої інформаційної системи Б2, складено автором за даними банківської установи

АБС Б2 є універсальною системою, оскільки призначена для будь-якого банку – від невеликих до найбільших, від спеціалізованих до універсальних;

для будь-яких користувачів – від касира до топ-менеджера; для обслуговування всіх клієнтів – зручно, швидко, якісно.

АБС Б2 – це компонентна система: індивідуальна комплектація – тільки необхідний функціонал; розширення – за необхідністю; швидке впровадження та виведення продуктів на ринок; повний набір фінансових інструментів.

АБС Б2 – це гнучка система: реалізація унікальних бізнес-процесів; налаштування та модифікація можливі без постачальника; індивідуальна організація робочого місця; необмежене створення продуктів – випереджає вихід на ринок; багатий набір функцій – управління, сервіс, маркетинг.

АБС Б2 є технологічною: 3-рівнева архітектура з тонким веб-клієнтом; СКБД Oracle – № 1 серед баз даних для корпоративних систем; висока продуктивність та масштабованість, яка перевірена регулярними тестуваннями; наскрізна обробка даних (STP); контроль операційної ефективності.

АБС Б2 є інтегрованою: інтегрований комплекс від одного розробника; взаємодія з регуляторами, платіжними системами, процесингом; інтеграційна платформа, веб-сервіси; вбудовується в будь-який ІТ-ландшафт.

АБС Б2 – це надійна система: комплексна система аудиту та безпеки; надійні засоби СКБД по забезпеченню відмово стійкості; режим роботи 24/7 – без технологічних перерв; безпечна передача та обробка даних; один постачальник (супровід системи, СКБД, підтримка регуляторних змін).

За допомогою ефективних вбудованих інструментів відбувається автоматизація звичних дій співробітників і мінімізація виконання рутинних операцій: налаштування зручних бухгалтерських моделей; оптимізація процесу відкриття й обслуговування рахунків; консолідація максимально інформативної клієнтської історії; маршрутизація платежів; організація системного документообігу; контроль фінансових потоків [68].

Основні можливості підсистеми «Клієнти банку»:

– ведення централізованої бази клієнтів з розподіленим доступом до даних і розподіленим обслуговуванням різних продуктів клієнта між співробітниками банку;

- ведення бази третіх осіб, які не є клієнтами банку, але можуть вважатися потенційними клієнтами банку;
- підготовка даних для фінансового моніторингу та аналізу діяльності клієнтів, в т.ч. для проведення успішних маркетингових кампаній.

Завдяки наявності централізованої клієнтської бази банківському менеджерів не потрібно: виконувати уривчасті дії – майстер обслуговування проведе по всіх фазах процесу; шукати клієнта в різних системах – інформація підготовлена для відповідей на питання клієнта; перевіряти всі продукти клієнта з метою нагадування про майбутній платіж – автонагадування підкаже; затримувати клієнта для реклами нового продукту – з автоматизованим процесом зручно пропонувати новинки; готувати окремі документи на кожну операцію – один пакет документів на всю сесію обслуговування клієнта.

Клієнт – в центрі уваги менеджера – такий підхід робить послуги банку персоналізованими, і час на обслуговування клієнта скорочується в рази.

Підсистема «Рахунки» надає широкі можливості по управлінню рахунками – відбувається оптимізація процесів відкриття та обслуговування рахунків за допомогою: інструментів автоматичної обробки бізнес-подій; наскрізної мережі взаємозв'язків між клієнтами, рахунками, продуктами; надійних механізмів контролю руху коштів на рахунках; інших засобів автоматизації, що полегшують роботу банківського персоналу [27, с. 155].

Підсистема «Документи». Чітка організація документообігу та універсальні інструменти бухгалтерського моделювання покривають постійну необхідність у прискоренні обслуговування як корпоративного, так і приватного бізнесу. Максимальна автоматизація та вдосконалення бізнес-процесів підвищують оперативність роботи банку та дозволяють оцінити переваги на всіх рівнях: оптимізувати обліково-операційні витрати банку; швидко створювати, обробляти та архівувати великі обсяги документів, зменшит кількість ручних операцій; підвищити швидкість надання послуг та оформлення продуктів для клієнтів; ефективно контролювати правильність виконання операцій і своєчасно коригувати операційні помилки.

Основні можливості підсистеми «Документи»: пакетна та індивідуальна генерація; гнучка маршрутизація документів; зберігання та обробка документів; коригування та спеціальна обробка документів; фінансовий документообіг – контроль фінансових потоків, широкі можливості верифікації, авторизації; вбудовані інструменти аналізу та реєстрації подій за документами.

Підсистема «Операції». Швидкість, найвища ступінь надійності і максимальна зручність – саме ці фактори цінують клієнти при виконанні готівкових та безготівкових операцій. Необмежені можливості реалізації найбільш популярних банківських послуг в АБС Б2 – це потужна технічна основа для потенційного нарощування обсягів операцій та якісного розвитку банківського бізнесу.

Можливості підсистеми «Операції»: операції з готівковою валютою та банківськими металами; безготівкові операції; операції з обслуговування каси; операції з обслуговування банківських карт, підтримка інтерфейсів з різними картковими системами [68].

Фінансовий моніторинг напряду пов'язаний з обов'язковими процедурами внутрішнього контролю в частині проведення фінансових операцій: виявлення операцій, що підлягають моніторингу та операцій, пов'язаних з легалізацією (відмиванням) доходів, отриманих злочинним шляхом і фінансуванням терористичної діяльності.

АБС Б2 забезпечує максимально широкі можливості для розробки і впровадження якісно нових фінансових інструментів.

Розрахунково-касове обслуговування (РКО) є однією з найважливіших функцій банку. Використовуючи широкі можливості обслуговування договорів РКО, можна гнучко налаштовувати процентні схеми різної складності, легко встановлювати правила розрахунку комісій, реалізовувати цікаві програми для клієнтів і забезпечувати високі стандарти якості обслуговування.

Основні можливості підсистеми «Розрахунково-касове обслуговування»: здійснення готівкових та безготівкових операцій за рахунками клієнта в різних

валютах з урахуванням встановлених лімітів; нарахування відсотків по рахунках; нарахування комісійних доходів/витрат банку.

Проста у використанні система прийому та проведення платежів дає можливість клієнтам банку оперативно оплачувати різні послуги: мобільних операторів, провайдерів, комунальних служб, а також здійснювати грошові перекази. Підприємствам банк може запропонувати ряд сервісів для здійснення розрахунків з використанням різних фінансових інструментів.

Основні можливості підсистеми «Платежі та перекази»:

- прийом і виконання клієнтських платежів (прийом платежів від населення за різні послуги, виконання платіжних доручень клієнтів з їх карткових/поточних рахунків, стягнення комісії за здійснення платежів, інтерфейси взаємодії з програмним забезпеченням компаній для прийому платежів на їх користь);

- розрахунки, кореспондентські відносини (підтримка маршрутів виконання платежів, контроль залишків і оборотів за кореспондентським рахунком, ідентифікація довірених та уповноважених осіб для здійснення операції, моніторинг одержувачів платежів, виконання конверсійних платежів з можливістю зміни курсу валюти для конкретного платежу, нарахування відсотків на залишки та стягнення комісій за лоро-рахунками, автоматичне списання комісії з вказаного рахунку, зміна суми або відміна комісії при введенні платежу).

Гнучкі можливості моделювання депозитних продуктів допомагають формувати найбільш вигідні пропозиції для клієнтів і залучати якомога більше коштів на зручних для банку умовах.

Основні можливості підсистеми «Депозити»:

- короткострокові та довгострокові вклади, депозити до запитання фізичних та юридичних осіб, депозити овернайт (реєстрація договору в рамках продукту, який визначає його основні параметри з урахуванням валюти, терміну та суми вкладу; індивідуальне моделювання параметрів договору при реєстрації; автоматичне нарахування відсотків на суму вкладу із вказаною періодичністю; пролонгація депозитного договору або його дострокове розірвання та ін.);

– депозитні лінії для корпоративних клієнтів (гнучке налаштування умов обслуговування договорів на рівні продуктів; створення декількох траншів у рамках однієї мультивалютної лінії, обмеження кількості створюваних траншей; нарахування, виплата/капіталізація відсотків за траншем; автоматична пролонгація договору після закінчення терміну його дії та ін.);

– оренда індивідуальних сейфів (ведення бази наявних у банку сейфів, реєстрація договорів оренди сейфів фізичними або юридичними особами тощо).

Підсистема «Кредити» дозволяє: гнучко налаштовувати різноманітні види кредитів; автоматизувати процес прийняття рішення за заявкою; упорядкувати та прискорити процес предкредитного документообігу; легко реєструвати договори через зручний інтерфейс; мінімізувати можливі помилки ручного введення даних завдяки великій кількості перевірок різного рівня жорсткості; централізовано контролювати і здійснювати аудит кредитних процесів.

Основні можливості підсистеми «Забезпечення та застави»: забезпечення кредиту, перехресні застави, договір страхування застав, розширені договори страхування забезпечень, виплата страхового відшкодування при настанні страхового випадку [68].

Основні можливості підсистеми «Довірче управління»: облік операцій довірчого управління при виконанні банком функції управління Фондом фінансування будівництва типу "А"; поетапна оплата квадратних метрів довірчою особою; розрив договору з управителем, повернення грошового еквівалента оплачених квадратних метрів за поточною вартістю.

Підсистема «Торгове фінансування та обслуговування». Банку не обійтися без фінансових інструментів торгового фінансування. Діяльність практично будь-якого підприємства пов'язана з постачальниками та покупцями – від придбання комплектуючих, матеріалів, устаткування до продажу готової продукції і товарів. Банк може запропонувати клієнтам повний супровід торговельної діяльності: клієнти можуть отримати відстрочку платежу на тривалий термін і одночасно отримати виручку відразу після відвантаження товару, здійснювати взаєморозрахунки за експортно-імпортними контрактами.

Підсистема «Цінні папери». Для активного залучення інвесторів і роботи на фондовому ринку в АБС Б2 розроблені модулі обслуговування цінних паперів самого банку, а також розміщення цінних паперів сторонніх емітентів у портфелі банку.

Підсистема «Операції на валютному та грошовому ринках». Грошові та валютні ринки – це найбільша мережа, що з'єднує національні та іноземні банки, брокерські фірми. Формувати цінові орієнтири фінансового ринку, швидко і надійно обмінюватися активами через автоматизовану банківську систему – цікаво та вигідно сучасному банку [27, с. 156].

В основі ефективного ризик-менеджменту лежить набір методів та інструментів управління ризиками і фінансовими відносинами з метою пошуку оптимального рішення щодо зниження ступеня ризику та отримання найбільшого прибутку.

Підсистема «Моніторинг клієнтів і портфеля кредитних договорів» включає: моніторинг кредитних договорів та управління кредитними ризиками, взаємодію з позичальниками, ведення бази банкрутств, чорних і сірих списків клієнтів тощо.

Підсистема «Резерви під кредитні ризики» включає: розрахунок і формування резервів за вимогами національного регулятивного органу контролю над банківською діяльністю (НБУ), розрахунок і формування резервів за вимогами міжнародних стандартів фінансової звітності (МСФЗ).

Підсистема «Ліміти» включає: зручний інтерфейс для налаштування переліку використовуваних лімітів, підтримка різних груп лімітів, контроль в автоматичному режимі значень лімітів на операції та контроль відповідності утилізованих сум заданим значенням ліміту та ін.

Підсистема «Управлінський облік. Бюджетування». В умовах сучасної ринкової кон'юнктури банки змушені боротися з витратами і шукати нові інструменти управління, які дозволили б покращити конкурентні переваги продуктів і підвищити прибутковість операцій. Одним з таких інструментів управління є система управлінського обліку та бюджетування. Комплексна автоматизація управлінського обліку допомагає керівництву оцінити реальний стан речей у власному бізнесі і оптимізувати управління фінансами.

Основні можливості підсистеми «Управлінський облік. Бюджетування»: автоматизація процесу фінансового контролю; оперативний контроль витрат; розподіл доходів і прямих витрат; формування управлінських звітів та ін.

Автоматизація формування обов'язкової фінансової, податкової та статистичної звітності та аналіз внутрішньобанківської діяльності – неминучий фактор ведення банківського бізнесу в умовах чинного законодавства.

Основні можливості підсистеми «Статистична звітність»: автоматичне формування обов'язкової статистичної звітності для надання в регулятивні органи; підготовка даних на підставі продуктового ряду для формування звітності; деталізація файлів звітності за допомогою звітів-розшифровок або спеціальних форм; накладення електронного цифрового підпису (ЕЦП) на сформований файл статистичної звітності; підтримка законодавчих змін формування звітності в рамках супроводу системи [68].

Основні можливості підсистеми «Внутрішньобанківська бухгалтерія»: дебіторська та кредиторська заборгованість; податковий і фінансовий облік основних фондів (основних засобів, нематеріальних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів); інвентаризація основних засобів; облік матеріалів і бланків суворої звітності; облік прибутку та оподаткування тощо.

Основні можливості підсистеми «Оперативна аналітика»: експрес-аналіз на рівні форм (фільтрація, сортування, групування); аналітичні звіти в зручному для користувачів вигляді (формування різних видів звітів – продуктових, зведених, прогнозних, контрольних; підтримка текстового і графічного режимів друку, збереження звітів у файлах різних форматів: txt, xls, doc, pdf, dbf); бібліотека функцій аналізу – інтеграція бази даних з аналітичними підсистемами MS Excel з метою формування звітів з урахуванням прав доступу.

Основні можливості підсистеми «Гнучке налаштування системи»: єдині точки доступу для адміністраторів; налаштування календаря, планування вихідних днів, установки операційного дня; системні установки, налаштування документообігу, процесів і завдань при зміні стану операційного дня; інфраструктурні механізми створення продуктів і розвитку системи.

Основні можливості підсистеми «Комплексна система безпеки та аудиту»: розмежування повноважень і прав доступу, аутентифікація та авторизація користувачів; аудит дій користувачів, моніторинг стану системи, подій і показників; авторизація операцій; надійність системи (перевірка правильності заповнення та цілісності даних, підтримка помилкостійкості – високий коефіцієнт відновлення після збоїв та помилок в системі).

Основні можливості підсистеми «Системні довідники»: 4-х рівнева організаційна структура банку; співробітники банку (підрозділ, посада, ідентифікатор користувача АБС і т.д.); курси валют (необмежена кількість типів курсів, курси для підрозділів, автоматичне оновлення курсів, історія зміни курсів, курси бірж для цінних паперів); календар; банківські ідентифікаційні коди в різних платіжних системах – міжнародних і локальних.

Основні можливості підсистеми «Взаємодія головного банку, філіалів та відділень»: робота з відділеннями, віддаленими майданчиками/робочими місцями за допомогою клієнтського місця JetB2; взаємодія філій із платіжною системою та головним банком через внутрішню платіжну систему; управління лімітами відділень на початкові обороти з боку головного банку [68].

Платформа системи дозволяє не тільки розробляти надійні та гнучкі програмні продукти, але й забезпечувати інтеграцію інформаційних систем в єдиний комплекс, що покриває всі аспекти бізнесу банку.

Система проходить регулярне тестування на передовому промисловому обладнанні, демонструючи високу продуктивність за рахунок ефективної і масштабованої архітектури системи. У ході розширення бізнесу банк може підключати додаткове серверне обладнання – система здатна працювати з високими операційними навантаженнями, тисячами користувачів, мільйонами документів і рахунків.

Основні характеристики системи:

- промислова СКБД – Oracle Database версії 11.2 – лідер на ринку баз даних і ПЗ для корпоративних систем, повністю підтримує Oracle Exadata Database Machine і Oracle SPARC Supercluster;

– рекомендовані платформи для експлуатації: IBM Power, Sun SPARC, Intel, AMD, Itanium.

– прогресивна, продукто- і клієнтоорієнтована архітектура – дво- і трирівнева архітектура (товстий і тонкий клієнти);

– масштабованість – динамічне нарощування обсягів опрацьованої інформації без змін самої системи;

– висока продуктивність і стійкість до інтенсивних навантажень – відмінні результати при навантажувальних тестуваннях на промисловому обладнанні компаній IBM, Oracle і HP [27, с. 160].

Інтеграційні можливості системи створюють максимально повну функціонально-технологічну інфраструктуру, яка дозволяє банку швидко і зручно: надавати клієнтам комплексні корпоративні послуги, роздрібне обслуговування, віддалене обслуговування; вести управлінський облік, управління внутрішньогосподарською діяльністю і здійснювати бюджетне планування; отримувати повний і прозорий аналіз діяльності банку для прийняття своєчасних рішень; підтримувати єдине сховище даних і забезпечувати захищений доступ до даних із зовнішніх систем; взаємодіяти з платіжними системами, програмним забезпеченням регуляторів і державних органів для подання обов'язкової звітності.

Б2 підтримує взаємодію з платіжними, картковими, інформаційними та звітними системами: SWIFT – Міжнародна платіжна система; СЕП – Система електронних платежів НБУ; ІПС – Інформаційно-пошукова система; СТП – Система термінових переказів; ДЦБ – Депозитарій цінних паперів; Реєстр позичальників; Кредінфо; Реєстр державної податкової адміністрації; ФГВФО – Фонд гарантування вкладів фізичних осіб; ПФ – Пенсійний фонд; ДМС – Державна митна служба; MoneyGram – Система грошових переказів; Reuters – Система електронних торгів; Системи фінансового моніторингу – Norkom (Norkom Technologies Ltd), HotScan (LogicaCMG), AML3 (SEB Group) та ін.

Інтеграція з комплексом систем CS: iFOBS – Інтернет-банкінг; CS::BI – Аналітична система; Credit::eCSpert – Роздрібне кредитування; Trust::Treasury –

Казначейські операції; Trust::Securities – Цінні папери; CS::Custody – Депозитарні операції; CB::Connector – Коннектор до бюро кредитних історій; HRM&Payroll::eCSpert – Управління персоналом і розрахунків зарплати [68].

Таким чином, Б2 – це система, призначена для комплексної автоматизації банківської діяльності, є повноцінним інструментом ведення банківського бізнесу й дозволяє автоматизувати широкий спектр бізнес-процесів і фінансових інструментів банку.

3.2 Система захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»

Забезпечення ефективного захисту інформації є надзвичайно актуальним для банківської установи, де щоденно оброблюється великий обсяг інформації різного рівня конфіденційності. Ця інформація в більшості випадків і виступає об'єктом дій конкурентів, що і обумовлює загострення питань захисту інформації від її незаконного використання і несанкціонованого доступу до неї. Сьогодні у керівництва банківських установ немає сумнівів в необхідності серйозно піклуватися про інформаційну безпеку банку (збереженні банківської і комерційної таємниць, таємниці внесків, забезпеченні безпеки електронних документів). Застосування сучасних інформаційних технологій в банківських системах розширює можливості для різних зловживань, пов'язаних з використанням обчислювальної техніки (так званих комп'ютерних злочинів).

Під поняттям «інформаційна безпека банку» розуміють стан захищеності всіх інформаційних активів банку від внутрішніх і зовнішніх загроз. Інформаційними активами варто розуміти будь-яку інформацію, що має цінність для банківської установи, систему її обробки або місце зберігання [54, с. 77].

Серед об'єктів, які підлягають захисту з метою забезпечення інформаційної безпеки банку, необхідно зазначити: інформаційні ресурси; інформацію про персонал; програмне забезпечення; процеси обробки інформації; обладнання

автоматизованої системи; приміщення. Серед суб'єктів інформаційної безпеки можна виокремити: державні органи, державні інститути, НБУ, керівники банків, окремі структурні підрозділи банку, юридичні та фізичні особи, які виконують практичні дії із забезпечення інформаційної безпеки банків або вступають з банком у договірні відносини [40, с. 120].

Мету інформаційної безпеки банківських установ можна визначити як забезпечення стійкого функціонування банку, виявлення та запобігання як внутрішнім, так і зовнішнім загрозам інформаційній безпеці банківських установ.

Досягнення вищезазначеної мети здійснюється на підставі вирішення наведених нижче завдань: виявлення реальних і потенційних загроз інформаційній безпеці банківської установи; пошук способів запобігання або мінімізації збитків, пов'язаних з ймовірними загрозами інформаційній безпеці; використання заходів, необхідних для забезпечення інформаційної безпеки банківських установ; ретельний відбір кадрів, навчання та підвищення кваліфікації персоналу у зв'язку з особливостями функціонування банківських установ.

Окремо зупинимося на питанні попередження, виявлення та мінімізації загроз банківській інформаційній безпеці. Останні за своєю суттю представляють собою сукупність внутрішніх та зовнішніх умов, які направлені на порушення нормальних умов функціонування інформаційної інфраструктури банку та можуть нанести шкоду інтересам його власників, співробітників та клієнтів.

Виділяють такі види загроз інформаційній безпеці банківських установ:

- протиправне збирання інформації та її використання;
- порушення технології і правил опрацювання інформації;
- впровадження в апаратні і програмні вироби компонентів, що реалізують функції, не передбачені документацією на ці вироби;
- розроблення і поширення програм, що порушують нормальне функціонування інформаційно-телекомунікаційних систем банківських установ;
- несанкціонований доступ до інформації, що є в банківських установах і їхніх базах даних;

– перехоплення інформації, що циркулює в засобах і системах зв'язку та обчислювальної техніки, за допомогою технічних засобів негласного зняття інформації, несанкціонованого доступу до інформації та навмисних технічних впливів на них в процесі обробки та зберігання;

– підслуховування з використанням технічних засобів конфіденційних переговорів, що ведуться в службових приміщеннях [55, с. 81–82].

Всі загрози можна згрупувати наступним чином:

1) випадкові загрози: помилки, а також події, що не залежать від людини (природні явища або викликані діяльністю людини);

2) навмисні загрози: можуть реалізуватися учасниками процесу обробки інформації (копіювання і крадіжка програмного забезпечення; несанкціоноване введення даних; зміна або знищення даних на магнітних носіях; крадіжка інформації; несанкціоноване використання ресурсів комп'ютерів; несанкціоноване використання банківських автоматизованих систем; несанкціонований доступ до інформації високого рівня секретності; знищення інформації);

3) перекручення інформації: зміна її змісту, порушення її цілісності, в тому числі і часткове знищення [85, с. 124].

Цікавими є результати дослідження спецслужбами факторів, які створюють умови витоку інформації:

- надмірна балакучість співробітників банків (32%);
- прагнення працівників банків заробляти гроші будь-яким способом і будь-якою ціною (24%);
- відсутність у банку системи заходів, спрямованих на захист інформації (14%);
- звичка співробітників банків ділитись один з одним почутими новинами, чутками, інформацією (12%);
- безконтрольне використання інформаційних систем (10%);
- наявність передумов для виникнення серед співробітників конфліктних ситуацій (8%) [54, с. 78–79].

Система забезпечення інформаційної безпеки банківських установ повинна представляти собою комплекс організаційних, технічних, програмних засобів і заходів, призначених для збору, класифікації, аналізу, оцінки, захисту і поширення актуальної інформації для забезпечення захисту ресурсів банку з найбільш оптимальною реалізацією його інтересів.

Метою заходів щодо забезпечення інформаційної безпеки є скорочення можливих економічних і моральних збитків банківської установи, пов'язаних з пошкодженням або неправомірним використанням інформаційних ресурсів, а саме:

- захистити інформацію з обмеженим доступом від несанкціонованого розповсюдження, використання і порушення її конфіденційності (таємності);
- забезпечити цілісність і доступність інформації, що обробляється, зберігається, в системах та комп'ютерних мережах банківської установи;
- протидіяти поширенню недостовірної, заздалегідь неправдивої інформації про банківську установу, здійсненню негативних інформаційних впливів на її керівництво.

Система захисту інформації банку – це сукупність об'єктів і суб'єктів захисту інформації, а також заходів, методів і засобів, що використовуються для захисту інформації [9]. Основною метою створення системи захисту інформації є забезпечення надійності зберігання і використання інформації в банківській установі.

Враховуючи складність системи захисту інформації банку, необхідність її функціонування в умовах невизначеності, побудова такої системи має базуватися на відповідних принципах.

Принцип законності передбачає відповідність заходів захисту інформації, що використовуються в банківській установі законодавству України.

Принцип повноти інформації, що захищається, обумовлює необхідність захисту не тільки інформації з обмеженим доступом, а й іншої банківської інформації, втрата якої може завдати шкоди банку. Реалізація принципу дає можливість забезпечувати захист усіх об'єктів інтелектуальної власності банку.

Відповідно до принципу обґрунтованості захисту інформації визначається доцільність надання відповідного грифу певним відомостям, виявляються економічні та інші наслідки, що можуть наступити від застосування заходів захисту інформації. Це, у свою чергу, дозволить більш раціонально та продуктивно здійснювати витрати на захист інформації.

Принципи повної участі та персональної відповідальності передбачають поширення обов'язку захищати інформацію на всіх осіб, що працюють з інформаційними продуктами (програмами, документами тощо) банку, а також вимагають відповідальності кожного із працівників банку чи інших осіб за порушення заходів захисту інформації.

Принцип превентивності передбачає плановість заходів захисту інформації, застосування їх з метою виявлення, перетинання та локалізації загроз інформації банку.

Заходи захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал» передбачають використання трьох видів засобів захисту (рис. 3.2).

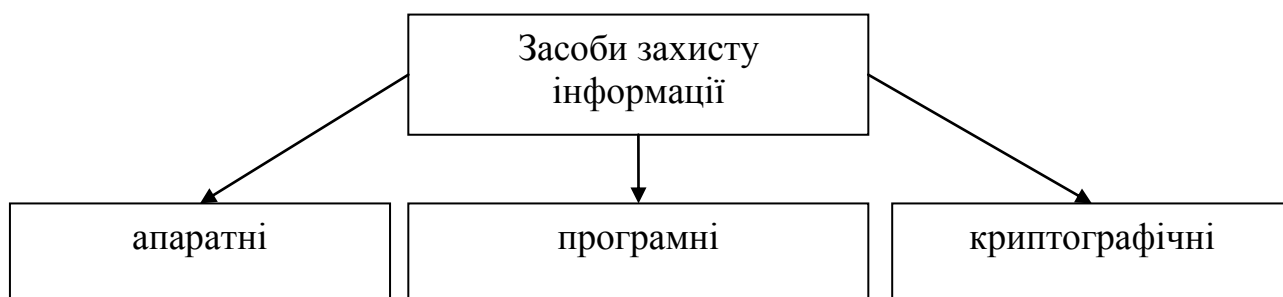


Рисунок 3.2 – Засоби захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал», складено автором за даними банку

За призначенням апаратні засоби захисту поділяють на засоби виявлення і засоби захисту від несанкціонованого доступу. На практиці всі заходи з використання апаратних засобів захисту розподіляються на три групи: організаційні, організаційно-технічні, технічні.

Організаційні заходи апаратного захисту – це заходи обмежувального характеру, які передбачають регламентацію доступу і використання технічних засобів передачі та обробки інформації.

Організаційно-технічні заходи забезпечують блокування можливих каналів витоку інформації через технічні засоби забезпечення виробничої і трудової діяльності за допомогою спеціальних технічних засобів, що встановлюються на елементи конструкцій будівель і споруд, приміщень і технічних засобів, потенційно створюючи канали витоку інформації.

Технічні заходи – це заходи, що забезпечують використання в процесі виробничої діяльності спеціальних, захищених від побічних випромінювань технічних засобів передачі та обробки конфіденційної інформації.

Під програмними засобами захисту розуміють систему спеціальних програм, включених до складу програмного забезпечення комп'ютерів і інформаційних систем, що реалізують функції захисту конфіденційної інформації від неправомірних дій і програми їх обробки.

Програмні засоби забезпечують захист інформації від несанкціонованого доступу до неї, копіювання її або руйнування. При захисті від несанкціонованого доступу за допомогою програмних засобів здійснюється: ідентифікація об'єктів і суб'єктів; розмежування доступу до інформаційних ресурсів; контроль і реєстрація дій з інформацією і програмами.

Захист інформації від копіювання забезпечується виконанням таких функцій: ідентифікація середовища, з якого буде запускатися програма; аутентифікація середовища, з якого запущена програма; реакція на запуск з несанкціонованого середовища; реєстрація санкціонованого копіювання; протидія вивченню алгоритмів роботи системи.

Під криптографічними заходами розуміють використання спеціальних пристроїв, програм, виконання відповідних дій, які роблять сигнал, переданий зовсім незрозумілим для сторонніх осіб.

Криптографічні заходи забезпечують такий захист інформації, при якому у разі перехоплення її та оброблення будь-якими способами вона може бути дешифрована тільки протягом часу, необхідного їй для втрати своєї цінності. Для цього використовуються різні спеціальні засоби шифрування документів, мови, телеграфних повідомлень.

ПАТ «Банк «Український капітал» є володільцем Загальної бази персональних даних, яка складається з таких баз:

1. База персональних даних «Клієнти» ПАТ «Банк «Український капітал» – обробка персональних даних, отриманих від клієнтів та інших осіб у зв'язку із наданням Банком банківських послуг та здійсненням іншої діяльності.

2. База персональних даних «Акціонери» ПАТ «Банк «Український капітал» – обробка персональних даних, отриманих у зв'язку із реалізацією корпоративних відносин між Банком та особами, що прямо або опосередковано володіють акціями Банку.

3. База персональних даних «Контрагенти» ПАТ «Банк «Український капітал» – обробка персональних даних, отриманих у зв'язку із забезпеченням реалізації господарських відносин, розрахунків за виконані роботи, надані послуги, поставлений товар, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку та інших відносин, що вимагають обробки персональних даних [67].

Персональні дані клієнтів ПАТ «Банк «Український капітал» є банківською таємницею та зберігаються відповідно до положень Закону України «Про банки і банківську діяльність» та Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006 № 267.

Порядок доступу до персональних даних третіх осіб, порядок та межі розкриття банками інформації, що містить банківську таємницю, визначається Правилами зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління НБУ від 14.07.2006 року № 268, та інших нормативно-правових актів.

Персональні дані зберігаються у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, якщо інше не передбачено законодавством у сфері архівної справи та діловодства та законодавства у сфері обробки персональних даних. Знищення персональних даних здійснюється у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких персональних даних.

Згідно Закону України «Про банки і банківську діяльність» інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при наданні послуг Банку, є банківською таємницею.

Відділення ПАТ «Банк «Український капітал» зобов'язане забезпечити збереження банківської таємниці шляхом:

- обмеження кола осіб, що мають доступ до інформації, що становить банківську таємницю;

- організації спеціального діловодства з документами, що містять банківську таємницю;

- застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації;

- застосування застережень щодо збереження банківської таємниці та відповідальності за її розголошення у договорах і угодах між Банком і клієнтом.

З метою забезпечення збереження інформації з обмеженим доступом працівники відділення ПАТ «Банк «Український капітал» беруть на себе письмові зобов'язання щодо нерозголошення відомостей, що становлять банківську, комерційну таємницю, персональні дані та іншу конфіденційну інформацію банку.

Працівники відділення ПАТ «Банк «Український капітал» зобов'язані виконувати обов'язки з інформаційної безпеки, а саме:

- знати політики, внутрішні нормативні документи та процедури щодо інформаційної безпеки;

- керуватися вимогами та дотримуватись політик, внутрішніх нормативних документів та процедур інформаційної безпеки в ході повсякденної діяльності;

- дотримуватись політики інформаційної безпеки, бути обізнаним про свої обов'язки щодо участі в процесах забезпечення інформаційної безпеки;

- брати участь в процесі виявлення, ідентифікації, аналізу, оцінки, моніторингу, оброблення інформаційних ризиків Банку за процесами, де підрозділ є власником бізнес-процесу/банківського продукту;

- здійснювати самооцінку та брати участь в аналізі бізнес-процесів Банку, в тому числі визначенні його вразливостей, участь у періодичному перегляді критичності інформаційних активів по бізнес-процесах, власником/співвласником яких є підрозділ;
- забезпечувати функціонування Системи управління інформаційною безпекою, безпечність та надійність функціонування бізнес-процесів/банківських продуктів Банку, власником яких є підрозділ і в частині виконання функцій, визначених в Посадовій інструкції;
- відповідально ставитися до інформаційних активів, які надані в його розпорядження;
- виявляти найбільш критичні інформаційні ризики та знижати ймовірність їх реалізації за бізнес-процесами, де підрозділ є власником процесу;
- зберігати та несанкціоновано не розповсюджувати інформацію Банку з обмеженим доступом, в тому числі банківську таємницю;
- неухильно дотримуватись правил роботи, збереження документів та інформації з обмеженим доступом, а саме: банківської і комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом, що потребує захисту згідно із законодавством України та нормативними документми Банку, і яка стала відома в процесі виробничої діяльності;
- забезпечувати обмеження доступу до Загальної бази персональних даних, володільцем якої є Банк, згідно з вимогами законодавства у сфері захисту персональних даних;
- повідомляти керівництво Банку про факти порушень співробітниками вимог законодавства України у сфері захисту персональних даних та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Банку, щодо обробки і захисту банківської, комерційної таємниці, а також персональних даних у Загальній базі персональних даних володільцем якої є Банк, у термін не пізніше одного робочого дня з моменту виявлення таких порушень [15, с. 10–11].

Таким чином, забезпечення інформаційної безпеки відділення ПАТ «Банк «Український капітал» є актуальною проблемою його функціонування і

розвитку, адже несе у собі потенціал збереження і ефективного використання фінансових, матеріальних та інформаційних ресурсів, своєчасного виявлення та нейтралізації реальних та потенційних загроз, а також формування умов реалізації своїх стратегічних інтересів.

3.3 Перспективи розвитку інформаційних технологій у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал»

На сьогодні банківський сектор є однією з найбільш сприятливих сфер для впровадження сучасних інформаційних технологій. Банківські інноваційні інформаційні технології – це технології пов'язані із трансформацією наукових досліджень і розробок, інших науковотехнологічних досягнень у нові чи покращенні банківські продукти та послуги, в оновлений чи вдосконалений банківський технологічний процес, що використовується у практичній діяльності, чи новий підхід до реалізації продуктів і послуг, їх адаптацію до актуальних вимог клієнтів.

Використання сучасних інформаційних технологій надає банкам можливість не тільки прискорити надання послуг клієнтам, а й дозволяє домогтися принципово нової якості ведення бізнесу. Інноваційні інформаційні технології дозволяють банківським установам підвищувати свою конкурентоспроможність і впливати на формування у клієнтів бажання користуватись новими продуктами і послугами.

За останні двадцять років широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування стало основною інновацією для банківських установ в усьому світі. Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій стало передумовою виникнення банківського дистанційного обслуговування, що у сучасних умовах відрізняється новими стандартами проведення фінансових операцій і якістю обслуговування, а також надає можливості залучення нових та утримання діючих клієнтів банку.

Дистанційне банківське обслуговування – це проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу із певною процедурою передачі розпоряджень [61, с. 141]. Дистанційне банківське обслуговування – це надання банківських послуг на відстані, без відвідування клієнтами офісу банку, без безпосереднього контакту із співробітниками банку – з дому, офісу, автомобіля.

Таким чином, під дистанційними банківськими послугами слід розуміти роботу банку, яка спрямована на виконання звичайних банківських операцій шляхом використання сучасних інформаційних технологій. При дистанційному обслуговуванні, клієнту надається той самий набір послуг, що і в звичайному банківському відділенні.

Сьогодні банки пропонують досить широкий спектр послуг з використанням технологій дистанційного обслуговування: відеобанкінг, телебанкінг, Інтернет-банкінг; РС-банкінг (система «Клієнт-Банк»); мобільний банкінг; системи самообслуговування (банкомати ATM-banking, термінали) тощо [31, с. 116].

Основні види дистанційних банківських послуг, які надає клієнтам відділення ПАТ «Банк «Український капітал», наведено на рис. 3.3.



Рисунок 3.3 – Види дистанційних банківських послуг відділення ПАТ «Банк «Український капітал», складено автором за даними банку

РС-банкінг (традиційна система «Клієнт-Банк») – це програмно-технічний комплекс, який дозволяє підприємству керувати своїм рахунком з комп'ютера, встановленого в офісі підприємства. Сучасний РС-банкінг призначений для

обслуговування клієнтів в режимі off-line і передбачає інсталяцію спеціального програмного забезпечення на комп'ютері клієнта [48, с. 116].

У порівнянні з Інтернет-банкінгом, система «Клієнт-банк» має ряд недоліків: необхідність попередньої установки та подальшого супроводу програмного забезпечення на комп'ютері клієнта без права власності на це забезпечення; необхідність виїзду банківського спеціаліста до офісу компанії для встановлення необхідного програмного забезпечення; відсутність мобільності використання системи «Клієнт-банк», оскільки програмне забезпечення встановлюється на один – два комп'ютери клієнта. У разі заміни комп'ютера або переустановлення операційної системи необхідно також встановлювати заново і програму; труднощі додавання в систему нових форм документів, які можуть вимагати оновлення версії програмного забезпечення на комп'ютері клієнта банку; висока вартість упровадження і супроводу послуги для невеликих підприємств і приватних клієнтів.

Однак, система «Клієнт-банк» має і свої переваги: клієнт банку може повідомити в банк IP-адресу комп'ютера, з якого будуть виконуватися платежі, таким чином, підвищується рівень захищеності системи; обмін інформацією між банком і клієнтом здійснюється в захищеному режимі; клієнт не залежить від якості з'єднання з Інтернетом, підключення необхідно лише для короткого обміну даними з банківським сервером; деякі категорії бізнесу, з метою централізації управління грошовими потоками, воліють користуватися тільки даною системою.

Думки експертів з приводу системи «Клієнт-банк» неоднозначні. «Клієнт-банк» представляє найбільший інтерес для юридичних осіб, а для фізичних осіб – Інтернет-банкінг. Деякі фахівці стверджують, що система Інтернет-банкінгу в майбутньому повністю замінить систему «Клієнт-банк». Інші приходять до думки, що використання тієї чи іншої системи залежить від моделі ведення бізнесу, потреб і вимог клієнта. Припускають, що і далі системи «Клієнт-Банк» та Інтернет-банкінгу будуть існувати, доповнюючи один одного.

ПАТ «Банк «Український капітал» пропонує своїм клієнтам безкоштовний дистанційний доступ до рахунків, відкритих у Банку, через систему iFOBS

«Клієнт-Банк», шляхом використання захищених каналів зв'язку мережі Інтернет та електронного цифрового підпису (ЕЦП).

Перевагами використання системи «Клієнт-Банк» у відділеннях ПАТ «Банк «Український капітал» є: доступ до поточних, карткових, депозитних, кредитних рахунків у форматі 24/7/365; безготівкові платежі в національній та іноземній валюті без відвідування банку; купівля/продаж безготівкової іноземної валюти; online доступ до виписок по рахунках у банку за довільний період; обмін листами та/або документами з банком; інтеграція з системами бухгалтерського обліку, можливість експорту-імпорту документів [67].

У 1994 р. банківські установи США вперше надали можливість доступу до рахунків через використання Всесвітньої павутини (World Wide Web, www, Інтернет) без нагальної потреби експлуатації спеціалізованого програмного забезпечення та устаткування для своїх клієнтів. З того моменту поява комерційних банківських установ, які не мають фізичного місця розташування, на відміну від банків з традиційним способом обслуговування клієнтів, а також які використовують у своїй діяльності тільки мережу Інтернет, змінила уявлення населення всього світу про сферу надання банківських послуг і спричинила появу нового методу управління банківським рахунком, що отримав назву інтернет-банкінгу [35, с. 174].

Інтернет-банкінг є найперспективнішим і швидкозростаючим сегментом банківської діяльності. Інтернет-банкінг – це вид дистанційного банківського обслуговування клієнтів, засобами якого забезпечується доступ до рахунків та операцій за рахунками у будь-який час та з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет [74, с. 186]. Найголовніша перевага Інтернет-банкінгу – це можливість контролювати свої рахунки з будь-якої точки світу за умови доступу в Інтернет. Важливими характеристиками Інтернет-банкінгу є також швидкість та зручність, які гарантують економію часу і коштів.

Поширення системи Інтернет-банкінгу перш за все пов'язане з розвитком самого Інтернету та постійним зростанням кількості його користувачів. Так, на сьогодні в Україні послугами мережі Інтернет охоплено 63% населення, що хоч і

поступається провідним європейським країнам, але є досить вагомим показником. Лідером із впровадження Інтернет-технологій в Україні є ПАТ «ПриватБанк», якому належить система Інтернет-банкінгу «Приват24» [34, с. 211].

У банківських установах України, які впровадили Інтернет-банкінг, доступні такі послуги: перевірка залишків за рахунками та формування виписок; оформлення депозиту; погашення кредиту; купівля автобусних, залізничних та авіаквитків; обмін валюти; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт; грошові перекази; консультації фахівців банку у режимі on-line тощо [90].

З метою виявлення суперечливих аспектів Інтернет-банкінгу доцільним є проведення SWOT-аналізу, результати якого дають змогу розширити уявлення про цю форму обслуговування і зробити висновки щодо можливості та перспектив його впровадження (табл. 3.1). Результати SWOT-аналізу демонструють наявність значних переваг та широких можливостей, пов'язаних з розвитком цієї технології.

Таблиця 3.1 – SWOT-аналіз Інтернет-банкінгу, складено автором на основі [31; 58; 77; 90]

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> – мінімізація витрат на обслуговування (зменшення собівартості послуг); – економія часу; – зручність та оперативність; – доступність; – контрольованість. 	<ul style="list-style-type: none"> – відсутність можливості «живого» спілкування з клієнтом; – необхідність додаткових витрат на підтримку платформи; – наявність помилок в роботі системи, що можуть призвести до втрати коштів; – можливість шахрайських дій.
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> – розширення переліку послуг; – впровадження результатів розвитку інформаційних технологій для кращої взаємодії з клієнтами; – залучення нових інвесторів; – нові напрями розвитку банківських послуг; – підвищення комп'ютерної грамотності населення. 	<ul style="list-style-type: none"> – порушення банківської таємниці внаслідок несанкціонованого доступу; – звільнення працівників внаслідок зменшення потреби в робочих місцях; – втрата частини клієнтів, що віддають перевагу традиційному обслуговуванню; – можливість втрати даних через кібератаки.

Перевагами використання системи «Інтернет-банкінг» ПАТ «Банк «Український капітал» для фізичних осіб є: доступ до поточних, карткових, депозитних, кредитних рахунків у форматі 24/7/365; безготівкові платежі в національній та іноземній валюті без відвідування банку; online доступ до виписок по рахунках у банку за необхідний період листування та/або обмін документами з банком [67].

Система «Інтернет-банкінг» ПАТ «Банк «Український капітал» надає своїм клієнтам такі можливості:

- рахунки (перегляд залишків на рахунках, перегляд історії операцій, здійснення платежів та переказів);
- депозити (відкриття чи закриття депозитного вкладу, поповнення/часткове зняття депозиту, перегляд параметрів депозитів, перегляд залишків на депозитах, перегляд графіку виплати відсотків);
- платежі та перекази (перекази між власними рахунками, платежі та перекази коштів в межах Банку, платежі та перекази за межі Банку, створення та редагування шаблонів для здійснення платежів та переказів, перегляд історії платежів та переказів);
- операції з картками (перегляд залишків, перегляд історії операцій по картці, здійснення платежів та переказів);
- операції з кредитами (погашення кредиту, перегляд параметрів кредитів, перегляд графіку платежів за кредитом, перегляд залишків на кредитах);
- сервіси (перегляд всіх рахунків відкритих в банку, стан виконання платежів/переказів, створення та редагування шаблонів для здійснення платежів та переказів, перегляд історії платежів та переказів, присвоєння «імені» рахунку для зручності роботи з ним в системі, перегляд актуального курсу валют, можливість написати повідомлення до Банку).

Процедура підключення до системи Інтернет-банкінгу ПАТ «Банк «Український капітал» включає такі дії: 1) отримати картку Банку; 2) зайти на сайт Банку; 3) зареєструватися в системі (реєстрація нового користувача);

4) отримати інформацію про успішну реєстрацію (лист на адресу електронної пошти клієнта та SMS-повідомлення на номер телефону клієнта з паролем).

Скриншот головної сторінки системи Інтернет-банкінгу ПАТ «Банк «Український капітал» представлена на рис. 3.4.

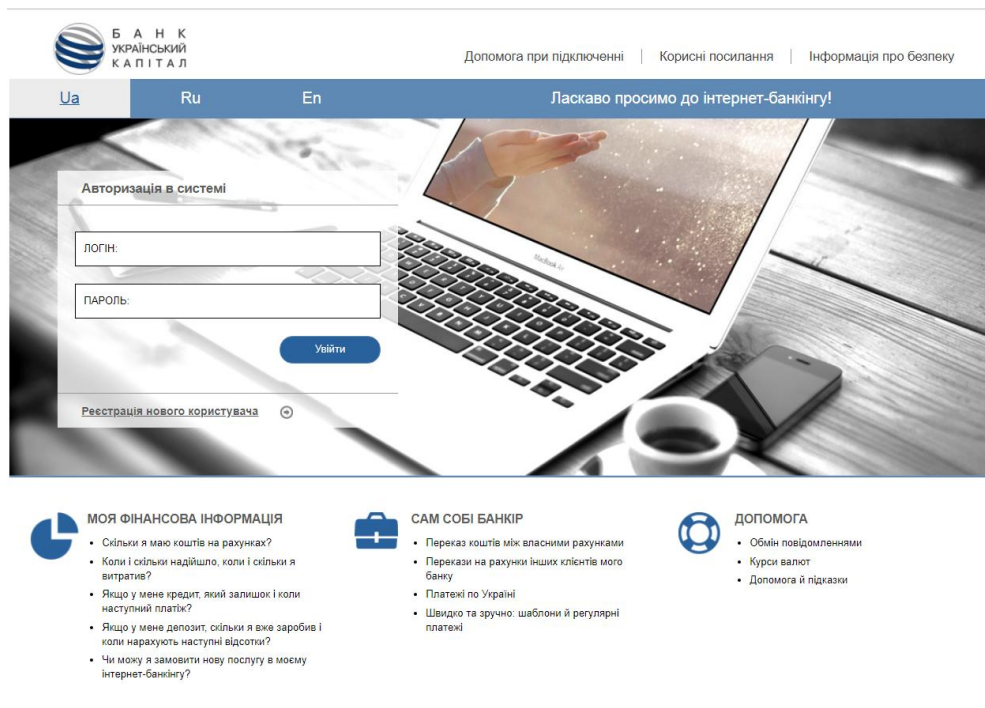


Рисунок 3.4 – Скриншот головної сторінки Інтернет-банкінгу ПАТ «Банк «Український капітал» [67]

Мобільний банкінг – це система, що дає можливість одержання інформації та управління коштами на банківському рахунку за допомогою мобільного телефону, смартфона або планшетного комп'ютера. Ця послуга в банках представлена у вигляді додатків для планшетів і смартфонів з операційними системами iOS, Android та Windows Phone [42].

Набір пропонованих сервісів системи мобільного банкінгу умовно можна розділити на інформаційні (перегляд залишків на рахунках і картках, депозитів і кредитів, читання повідомлень від банку, пошук банкоматів на карті) і платіжні (перекази між рахунками і картками, оплата послуг провайдерів, управління лімітами, замовлення депозитів та інших продуктів банку).

У більшості випадків банківські установи надають клієнтам обмежений варіант мобільного банкінгу – SMS-банкінг. SMS-банкінг ПАТ «Банк

«Український капітал» – це простий, надійний та доступний спосіб оперативно отримувати інформацію щодо проведених операцій з платіжними картками за допомогою SMS-повідомлень, що відправлено на мобільний телефон клієнта.

Сервіс SMS-банкінгу ПАТ «Банк «Український капітал» дозволяє держателям платіжних карток отримувати повідомлення про такі види виконаних операцій: сплата картою за товари та послуги у будь-якій точці світу (включаючи сплати у мережі Інтернет); зняття готівки у будь-яких банкоматах в Україні та за кордоном; внесення коштів на картку через каси та банкомати; зарахування зарплати або надходження інших коштів на картковий рахунок [67].

Для обробки запитів клієнтів банківські установи почали активно використовувати так звані чат-боти. Чат-бот (від англ. – віртуальний робот-співрозмовник) – це спеціалізований онлайн-робот, здатний спілкуватися з клієнтами та надавати необхідну інформацію за запитом. Боти покликані значно скоротити навантаження на операторів колл-центрів і полегшити клієнтам доступ до інформації. Створити свій чат-бот банк може у будь-якій програмі-месенджері. Найбільш популярним месенджером є Telegram, у якому зареєстровані сотні ботів українських фінансових установ [20, с. 63].

ПАТ «Банк «Український капітал» запустив бета-версію чат-бота у Telegram та Facebook. За допомогою чат-бота можна: дізнатись інформацію про залишок на платіжних картках; керувати щоденними лімітами для розрахунків платіжними картками; здійснювати перекази між картками; поповнювати мобільний телефон; швидко знаходити інформацію щодо розташування найближчого відділення Банку; оформлювати автоцивілку тощо [67].

До дистанційних банківських послуг також відноситься обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та інших засобів банківського самообслуговування (POS-термінали та термінали самообслуговування).

ПАТ «Банк «Український капітал» є учасником об'єднаної мережі банкоматів українських банків – «АТМоСфера». Для держателів карток банків-учасників це можливість знімати готівку у будь-якому банкоматі мережі «АТМоСфера». Банкомати встановлені у всіх областях України, більш ніж у

300 містах, кількість банкоматів у мережі становить понад 2000 одиниць [67]. Так, відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» надає можливість клієнтам користуватися двома банкоматами.

Варто також звернути увагу на деякі види дистанційних банківських послуг, які не впроваджено в діяльності ПАТ «Банк «Український капітал», але які використовуються у світовій банківській практиці.

Відеобанкінг – це система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку за допомогою спеціально призначених пристроїв – так званих «відео-кіосків», устаткованих моніторами. Даний вид обслуговування поки що не знайшов широкого поширення в банківських установах України у зв'язку з високими витратами на створення та обслуговування, невисокою стабільністю і пропускну здатністю каналів зв'язку, незацікавленістю клієнтів [48, с. 116].

WAP-банкінг – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок в банку в режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк з будь-якого мобільного телефону, за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol).

Поєднання функцій Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу дало поштовх у розвитку такого «ноу-хау» як QR-банкінг. QR-банкінг – це електронна система безконтактних платежів, яка дозволяє сплачувати покупки та отримувати доступ до банківських послуг, зчитуючи QR-код камерою смартфона [37, с. 115].

Нині неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій. Впровадження сучасних інформаційних технологій в банківській сфері обумовлено такими потребами: підвищення якості обслуговування клієнтів, надання їм широкого спектру банківських послуг та залучення нових клієнтів; зменшення операційних витрат банку та прискорення виконання банківських операцій; підвищення конкурентоспроможності банку та збільшення сегменту банківського ринку. Отже, майбутнє банківської діяльності залишається за інформаційними технологіями.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання дипломної роботи виконано всі поставлені завдання та досягнута мета роботи. За результатами проведеного дослідження доцільно зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність процесу документування банківських операцій, класифікацію банківських документів та надано їм характеристику. Висвітлено сутність операційної діяльності банку, функції фронт-офісу та бек-офісу. Розкрито сутність понять «банківський документ», «банківська документація». Наведено класифікацію банківських документів згідно різних класифікаційних ознак. Охарактеризовано основні види касових і меморіальних (розрахункових) документів. Досліджено реквізити банківських документів. Висвітлено сутність процесу документообігу за банківськими операціями.

2. Досліджено сутність та структуру банківських автоматизованих інформаційних систем. Розкрито сутність поняття «автоматизована банківська система» та причини автоматизації банківської діяльності. Проаналізовано забезпечувальні та функціональні підсистеми банківських автоматизованих інформаційних систем. Доведено, що банківська автоматизована інформаційна система повинна бути інтегрованою, тобто вона має будуватися на загальносистемних принципах, охоплювати всю сукупність банківських задач, вирішувати питання автоматизації комплексно з урахуванням інформаційних і функціональних зв'язків.

3. Розкрито еволюцію становлення банківських інформаційних систем. Висвітлено етапи розвитку банківських інформаційних систем у світі та Україні. Проведено порівняльний аналіз етапів розвитку банківських автоматизованих інформаційних систем в Україні. На кожному етапі розвитку банківські інформаційні системи нового покоління не заважали розвитку попередніх, однак доповнювали їх, удосконалювали. Тому сучасні інформаційні системи банківських установ можуть поєднувати елементи банківських інформаційних систем різних поколінь.

4. Надано загальну характеристику діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Охарактеризовано напрями діяльності ПАТ «Банк «Український капітал». Висвітлено основні завдання та функції Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» (м. Полтава) та особливості його операційної діяльності. Розглянуто ризики, управління якими здійснює досліджуване відділення банку. Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал» є відкремленим підрозділом Банку, діяльність якого спрямована на забезпечення фізичних та юридичних осіб якісними банківськими послугами.

5. Проаналізовано документно-інформаційну базу відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Визначено основні групи документів, які використовуються у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Надано характеристику установчим документам досліджуваної банківської установи. Проведено порівняльний аналіз офіційного веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» з веб-сайтами інших вітчизняних банківських установ. Висвітлено сутність поняття «система електронного документообігу». З'ясовано можливості, які система електронного документообігу «Megapolis.DocNet» надає відділенню ПАТ «Банк «Український капітал».

6. З'ясовано особливості організації роботи з ведення рахунків, формування та зберігання документів у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал». Висвітлено сутність поняття «банківський рахунок». Визначено види рахунків, які використовуються у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Розкрито сутність поточних, вкладних (депозитних) і кредитних рахунків. Наведено перелік документів, які необхідні для відкриття ПАТ «Банк «Український капітал» поточних рахунків юридичним та фізичним особам. Виявлено, що відділення забезпечує формування та зберігання документів згідно вимог чинного законодавства України.

7. Досліджено структуру автоматизованої інформаційної системи, що використовується у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Виокремлено переваги автоматизованої інформаційної системи Б2. Розглянуто основні підсистеми автоматизованої інформаційної системи Б2 та можливості,

які вони надають. З'ясовано, що Б2 – це система, яка призначена для комплексної автоматизації банківської діяльності, є повноцінним інструментом ведення банківського бізнесу й дозволяє автоматизувати широкий спектр бізнес-процесів і фінансових інструментів банку.

8. Визначено складові системи захисту інформації у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал». Розкрито сутність поняття «система захисту інформації банку» та принципи, які мають бути враховані при побудові системи захисту інформації. Основною метою створення системи захисту інформації є забезпечення надійності зберігання і використання інформації в банківській установі. Виокремлено засоби захисту інформації, що використовуються у діяльності відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Розглянуто бази персональних даних, якими володіє ПАТ «Банк «Український капітал».

9. Обґрунтовано перспективи розвитку інформаційних технологій у відділенні ПАТ «Банк «Український капітал». Висвітлено сутність понять «банківські інноваційні інформаційні технології» та «банківське дистанційне обслуговування». Досліджено основні види дистанційних банківських послуг, які пропонує своїм клієнтам відділення ПАТ «Банк «Український капітал». Проведено SWOT-аналіз Інтернет-банкінгу, результати якого демонструють наявність значних переваг та широких можливостей, пов'язаних з розвитком цієї інформаційної технології.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами дослідження пропонуємо рекомендації щодо удосконалення документно-інформаційного забезпечення відділення ПАТ «Банк «Український капітал» з метою підвищення ефективності його діяльності.

Проаналізувавши офіційний веб-сайт ПАТ «Банк «Український капітал» та порівнявши його з офіційними веб-сайтами інших вітчизняних банківських установ, зокрема Приватбанку, Альфа-Банку та Укрсиббанку, ми дійшли висновку, що дизайн веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» не вирізняється яскравим кольоровим оформленням. Крім того, у контенті веб-сайту бракує схем, графіків (діаграм), порівняльних таблиць, статистичної інформації, рекламних відеороликів.

У зв'язку з цим рекомендуємо: зробити дизайн веб-сайту ПАТ «Банк «Український капітал» більш яскравим та кольоровим, наповнити контент веб-сайту схемами, графіками (діаграмами), порівняльними таблицями, актуальною статистичною інформацією, цікавими рекламними відеороликами. Це, у свою чергу, має привернути увагу користувачів Інтернету, які в майбутньому можуть стати клієнтами банку.

Проаналізувавши сучасні інформаційні технології, які використовуються в світовій та вітчизняній банківській практиці, перспективним для ПАТ «Банк «Український капітал» вважаємо розвиток послуг мобільного банкінгу.

Мобільний банкінг — це послуга, яка дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками за допомогою мобільних пристроїв на базі платформ Android та iOS, отримувати виписки та залишки по рахунках, формувати і контролювати платіжні документи.

Мобільний банкінг є найновішим дистанційним каналом доставки банківських послуг; це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення із підключенням до відповідного сервера, що здійснюється через мережу Інтернет. Повноцінний сервіс передбачає, що

мобільний телефон є таким же засобом платежу, як і банківська карта.

Найновішою тенденцією розвитку дистанційного обслуговування є використання смартфону, який маючи в собі мобільний додаток дозволяє здійснювати практично будь-які банківські послуги, не відвідуючи відділення банку. Мобільні додатки дають можливість здійснювати операції з грошима на власних рахунках, оплачувати комунальні та інші послуги, мобільний зв'язок, переказувати кошти тощо.

Українські банківські установи повним ходом освоюють мобільні технології, шукаючи найбільш тісної взаємодії з клієнтами. Із 76 українських банків мобільні додатки є у 38. Жоден з них не надав перевагу якійсь одній операційній системі: всі банки створили сервіси, які працюють як на Android, так і на iOS.

Банківський мобільний додаток – це спеціальна програма, яка прив'язує електронний кабінет клієнта до його мобільного телефону. Наприклад, мобільний додаток «Альфа-Банк» – це багатofункціональний інструмент, що дозволяє робити 90% банківських операцій з телефону.

У зв'язку з цим рекомендуємо відділенню ПАТ «Банк «Український капітал» створити мобільні додатки для смартфонів на базі Android та IOS.

Ще однією інновацією вітчизняних банківських установ можна вважати кредитні картки з лімітом для клієнтів. Кредитна картка – це іменний (з ідентифікатором власника) грошовий оплатно-розрахунковий банківський документ, який використовується для надання споживчого кредиту. Кредитні картки дають можливість витратити кошти банку (які підлягають поверненню на умовах кредиту) у межах встановленого банком кредитного ліміту. Кредитна картка передбачає ліміт кредиту, що наданий банком клієнту протягом певного проміжку часу, суми якого заздалегідь визначені сторонами.

У зв'язку з цим рекомендуємо відділенню ПАТ «Банк «Український капітал» запровадити кредитні картки з лімітом для фізичних осіб.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс] : Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.
2. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.
3. Про Національний банк України [Електронний ресурс] : Закон України від 20.05.1999 р. № 679-XIV. – Режим доступу : <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14> (дата звернення: 12.10.2019) – Назва з екрана.
4. Про акціонерні товариства [Електронний ресурс]: Закон України від 17.09.2008 р. № 514-VI. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/514-17> (дата звернення: 14.10.2019) – Назва з екрана.
5. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс]: Закон України від 13.01. 2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.
6. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 05.04. 2001 р. № 2346-III. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14> (дата звернення: 13.10.2019) – Назва з екрана.
7. Про електронні документи на електронний документообіг [Електронний ресурс] : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. – Режим доступу : <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 12.10.2019) – Назва з екрана.
8. Про затвердження Положення про організацію бухгалтерського обліку, бухгалтерського контролю під час здійснення операційної діяльності в банках України [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного банку України від 04.07.2018 р. № 75. – Режим доступу :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0075500-18> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.

9. Про затвердження Положення про організацію заходів із забезпечення інформаційної безпеки в банківській системі України [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного банку України від 28.09.2017 р. № 95. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0095500-17> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.
10. Про затвердження Положення про захист електронних банківських документів з використанням засобів захисту інформації Національного банку України [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного банку України від 26.11.2015 р. № 829. – Режим доступу : <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0829500-15> (дата звернення: 13.10.2019) – Назва з екрана.
11. Про затвердження Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного банку України від 25.09.2018 р. № 103. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0103500-18> (дата звернення: 11.10.2019) – Назва з екрана.
12. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного Банку України від 21.01. 2004 р. № 22. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04> (дата звернення: 13.10.2019) – Назва з екрана.
13. Про затвердження Інструкції про міжбанківський переказ коштів в Україні в національній валюті [Електронний ресурс]: Постанова Правління Національного Банку України від 16.08. 2006 р. № 320. – Режим доступу : <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1035-06> (дата звернення: 14.10.2019) – Назва з екрана.
14. Про затвердження Правил застосування переліку документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України [Електронний ресурс]: Постанова Правління Національного Банку України

- від 04.07.2018 р. № 75. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0130500-18> (дата звернення: 14.10.2019) – Назва з екрана.
15. Про Відділення № 11 ПАТ «Банк «Український капітал»: Положення, 2019. – 16 с.
16. Адамик Б.П. Інформаційні технології у банківській сфері: навч. посіб. / Б.П. Адамик, І.С. Литвин, В.О. Ткачук. – Київ : КНЕУ, 2018. – 351 с.
17. Бондаренко Л.П. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку / Л.П. Бондаренко, М.П. Політило // Інвестиції: практика та досвід. – 2018. – № 3. – С. 6–8.
18. Брижко В.М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних: навч. посібник / В.М. Брижко, Ю.К. Базанов, М.Я. Швець. – Київ: Знання, 2018. – 140 с.
19. Бурдюжа І.О. Банківська автоматизована інформаційна система: структура та проблеми автоматизації / І.О. Бурдюжа, А.Ю. Вакула // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. – Одеса : ОНЕУ, 2019. – Вип. 1. – С. 176–182.
20. Варцаба В.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник / В.І. Варцаба, О.І. Заславська. – Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. – 364 с.
21. Васильєва Т.А. Маркетинг у банку : навчальний посібник / Т.А. Васильєва, С.М. Козьменко, І.О. Школьник та ін. – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 353 с.
22. Васюренко О.В. Банківський нагляд: підручник / О.В. Васюренко, О.М. Сидоренко. – Київ: Знання, 2011. – 502 с.
23. Ведернікова С.В. Інформаційні технології як інструмент взаємодії банківської сфери з національною економікою / С.В. Ведернікова // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 4. – С. 78–85.
24. Відомості про Публічне акціонерне товариство «Банк Український капітал» [Електронний ресурс] / Сайт про фінанси та інвестиції «Мінфін». –

Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/company/ukrcapital/> (дата звернення: 15.10.2019) – Назва з екрана.

25. Вовчак О.Д. Банківська безпека / О.Д. Вовчак, Ю.О. Самура, В.А. Сидоренко, В.А. Вареник. – Київ : Знання, 2013. – 237 с.
26. Гуцалюк О.М. Роль інформаційно-аналітичних ресурсів у фінансовому забезпеченні технологій управління економічною безпекою банківських установ / О.М. Гуцалюк // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2015. – № 2 (83). – С. 9–12.
27. Демчук Н.І. Банківські операції: навч. посіб. / Н.І. Демчук, О.В. Довгаль, Ю.П. Владика. – Дніпро: Пороги, 2017. – 461 с.
28. Дзюблюк О.В. Гроші та кредит : підручник / О.В. Дзюблюк, Б.П. Адамик, Г.Р. Балянт. – Тернопіль : ТНЕУ, 2018. – 892 с.
29. Дзюблюк О.В. Банківська система України: становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів: монографія / О.В. Дзюблюк, Б.П. Адамик, Г.Р. Балянт. – Тернопіль: «Вектор», 2012. – 462 с.
30. Добродумов П.О. Діловодство і документація : навч.-метод. посіб. / П.О. Добродумов. – Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 209 с.
31. Домінова І.В. Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки / І.В. Домінова // Облік і фінанси. – 2016. – № 2. – С.104–109.
32. Дубчак Л.В. Інформаційні системи і технології в банківській діяльності : навч. посіб. / Л.В. Дубчак, Л.А. Ключко, В.Ю. Свириденко. – Ірпінь : Видавництво Національного університету державної податкової служби України, 2016. – 248 с.
33. Єрємона Н.В. Банківські інформаційні системи: навч. посіб. / Н.В. Єрємона. – Київ : КНЕУ, 2010. – 230 с.
34. Єсіна О. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку / О. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2019. – Вип. 1 (48). – С. 209–213.

35. Захаркін О.О. Роль Інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг / О.О. Захаркін, Л.С. Захаркіна, М.О. Авраменко // Причорноморські економічні студії. – 2017. – Вип. 23. – С. 173–177.
36. Зінченко А.С. Надання онлайн-послуг банківськими установами / А.С. Зінченко // Управління розвитком. – 2013. – № 13. – С. 8–10.
37. Золотарьова О.В. Інноваційні банківські продукти та специфіка їх упровадження в Україні / О.В. Золотарьова, А.А. Чекал // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки. – 2016. – Вип. 16. – С. 112–115.
38. Зоря О.П. Обліково-аналітичне забезпечення ведення управлінського обліку в банку / О.П. Зоря, Ю.О. Кіщенко // Інвестиції : практика та досвід. – 2016. – № 16. – С. 26–28.
39. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції / С.А. Кириленко // Світ фінансів. – 2016. – Вип.4. – С. 140–147.
40. Кібальник Л.О. Впровадження політики інформаційної безпеки банківських установ / Л.О. Кібальник, І.Ю. Напора // Причорноморські економічні студії. – 2016. – Вип. 12 (2). – С. 119–122.
41. Кльоба Л.Г. Оцінювання рівня інноваційності банківських продуктів і послуг [Електронний ресурс] / Л.Г. Кльоба // Ефективна економіка. – 2016. – № 6. – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua> (дата звернення: 26.10.2019) – Назва з екрана.
42. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків [Електронний ресурс] / Л.Г. Кльоба // Ефективна економіка. – 2018. – № 12. – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua> (дата звернення: 28.10.19) – Назва з екрана.
43. Коваленко В.В. Діяльність банків у забезпеченні сталого розвитку фінансового ринку України: монографія / В.В. Коваленко. – Одеса: Видавництво «Атлант», 2014. – 358 с.

44. Ковальчук К.Ф. Банківські операції: навч. посібник / К.Ф. Ковальчук, І.В. Вишнякова, Л.М. Савчук, І.Г. Сокиринська. – Київ: Центр учбової літератури, 2013. – 162 с.
45. Корецька Н.І. Процес концентрації ринку банківських послуг України: оцінка та стратегії позиціонування / Н.І. Корецька // Економічний форум. – 2014. – №1. – С. 196–204.
46. Крупка М.І. Банківська система: підручник / М.І. Крупка, Є.М. Андрушак, Н.Г. Пайтра та ін. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2013. – 556 с.
47. Кузнецова С.А. Банківська система : навч. посіб. / С.А. Кузнецова, Т.М. Болгар, З.С. Пестовська. – Київ : «Центр учбової літератури», 2014. – 400 с.
48. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів / О.Ю. Кучанський, В.В. Мазурак // Управління розвитком складних систем. – 2015. – № 23(1). – С. 115–119.
49. Лютий І.О. Банківський маркетинг : підручн. [для студ. вищ. навч. закл.] / І.О. Лютий, О.О. Солодка. – Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 776 с.
50. Марич М.Г. Напрями підвищення ефективності функціонування банківської системи України в умовах глобалізації / М.Г. Марич // Фінансовий простір. – 2014. – № 2. – С. 14–16.
51. Мироненко М.Ю. Банки та банківська діяльність: підручник / М.Ю. Мироненко, О.Л. Польова. – Вінниця-Київ: ТОВ «Меркьюрі-Поділля», 2017. – 416 с.
52. Міхалін І.А. Документно-інформаційне забезпечення діяльності банківських установ / І.А. Міхалін, М.В. Макарова // Збірник наукових статей магістрів. Інститут економіки, управління та інформаційних технологій. – Полтава: ПУЕТ, 2019. – С. 78–83.
53. Міщенко В.І. Банківська система України: проблеми становлення та розвитку / В.І. Міщенко, С.В. Наumenкова // Фінанси України. – 2016. – № 5. – С. 7–10.

54. Напора І.Ю. Інформаційна безпека банківських установ як об'єкт наукових досліджень / І.Ю. Напора // Вісник Черкаського університету. Серія: Економічні науки. – 2014. – № 39 (332). – С. 77–80.
55. Напора І.Ю. Організація системи інформаційної безпеки банківських установ / І.Ю. Напора // Вісник Черкаського університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – № 4. – С. 80–86.
56. Нездойминога О.Є. Управлінські інформаційні системи в обліку банківських установ / О. Є. Нездойминога // Економіка і суспільство. – 2018. – № 18. – С. 977–981.
57. Неізнана О. Огляд новітніх електронних технологій і аналіз розвитку сучасного банку / О. Неізнана // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2016. – № 2/6 (28). – С. 28–31.
58. Огієнко В. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків / В. Огієнко, І. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – № 4 (12). – С. 44–52.
59. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / В.І. Огієнко, О.В. Луняков, О.Ю. Лісняк // Ефективна економіка. – 2012. – № 6. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217> (дата звернення: 05.11.2019) – Назва з екрана.
60. Одинець В.А. Інформаційні системи та технології у фінансових установах: навч. посіб. / В.А. Одинець, В.Ю. Свириденко, Л.В. Дубчак. – Ірпінь: Ун-т ДФС України. – 2016. – 410 с.
61. Онищенко Ю.І. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України / Ю.І. Онищенко, Д.О. Дем'яновська // Приазовський економічний вісник Класичного приватного університету. – 2017. – № 2 (02). – С. 141–145.
62. Онищенко Ю. І. Методологічні засади організації діяльності спеціалізованих банківських установ / Ю.І. Онищенко // Науковий вісник

- Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2015. – Вип. 13. – Ч. 4. С. 132–139.
63. Орлик О.В. Фінансово-економічна безпека підприємств та інформаційні технології забезпечення безпеки : монографія / О.В. Орлик, О.О. Кюне, О.Г. Єсіна, А.Ю. Вакула. – Одеса : ФОП Гуляєва В.М., 2018. – 140 с.
64. Офіційний сайт Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://aub.org.ua/> (дата звернення: 25.10.2019) – Назва з екрана.
65. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 21.10.2019) – Назва з екрана.
66. Офіційний сайт компанії «InBASE» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://inbase.com.ua/about.html> (дата звернення: 28.10.19). – Назва з екрана.
67. Офіційний сайт ПАТ «Банк» «Український капітал» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrcapital.com.ua/> (дата звернення: 25.10.2019) – Назва з екрана.
68. Офіційний сайт продуктової та сервісної IT-компанії CS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://csltd.com.ua/> (дата звернення: 26.10.2019) – Назва з екрана.
69. Офіційний сайт платіжної системи S.W.I.F.T. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.swift.com>. (дата звернення: 28.10.2019) – Назва з екрана.
70. Попчук О.В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.-метод. посіб. / О.В. Попчук. – Рівне, 2012. – 116 с.
71. Приймак П.В. Розвиток інформаційних технологій в банківській системі України / П.В. Приймак // Науковий вісник НЛТУ України. – 2012. – Вип. 22. – С. 342–348.
72. Примостка Л.О. Банківський менеджмент: інноваційні концепції та моделі: монографія / Л.О. Примостка. – Київ: КНЕУ, 2017. – 380 с.
73. Рогач І.Ф. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах : навч.

- посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. / І.Ф. Рогач, М.А. Сендзюк, В.А. Антонюк. – Київ : КНЕУ, 2011. – 239 с.
74. Руда О. Інтернет-банкінг – базовий інструмент на ринку фінансових послуг / О. Руда // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип. 12. – Ч. 2. – С. 185–188.
75. Рябініна Л.М. Банківські операції: навчальний посібник / Л.М. Рябініна, Н.Ю. Няньчук, Л.І. Ухлічева. – Одеса: ОДЕУ, 2011. – 536 с.
76. Свердлик З.М. Організація діяльності банківських установ: документно-інформаційний аспект / З.М. Свердлик, Л.В. Пізнюк // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2019. – № 1. – С. 82–88.
77. Сербина О.Г. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід / О.Г. Сербина, О.М. Загузова // Молодий вчений. – 2014. – № 4. – С. 122–125.
78. Скібіцька Л.І. Діловодство: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – Київ: Центр навчальної літератури, 2012. – 224 с.
79. Сніщенко Р.Г. Основні аспекти автоматизації банківської діяльності / Р.Г. Сніщенко, В.В. Гладкий, С.А. Ардашов // Вісник КДУ імені Михайла Остроградського. – 2010. – Вип. 5 (64). – Ч. 1. – С. 87–89.
80. Статут Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал», затверджений Рішенням річних загальних зборів акціонерів Публічного акціонерного товариства «Банк «Український капітал» від 24 квітня 2018 року, протокол № 1. – Київ, 2018. – 48 с.
81. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках : навч. посіб. / А.Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук. – Київ : УБС НБУ, 2010. – 515 с.
82. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні / О.І. Тищенко // Економіка і суспільство. – 2017. – Випуск 13. – С. 1237–1243.
83. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг / Р.Р. Угнівенко // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. – 2014. – Вип. 45. – С. 136–140.

84. Холодна Ю.Є. Банківська система: навч. посіб. / Ю.Є. Холодна, О.М. Рац. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2013. – 314 с.
85. Черевко О.В. Джерела виникнення загроз інформаційній безпеці банківських установ / О.В. Черевко, В.М. Андрієнко, І.Ю. Напора // Вісник Черкаського університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – № 3. – С. 120–127.
86. Шалига Т.С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія / Т.С.Шалига. – Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. – 412 с.
87. Шевчук Т.В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій / Т.В. Шевчук // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2015. – Вип. 1. – С. 249–255.
88. Шмігельська З.К. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток / З.К. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34–41.
89. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг / В.А. Шпильовий // Економіка та держава. – 2016. – № 1. – С. 27–30.
90. Юрчук Н.П. Перспективи розвитку інформаційних технологій в банківській системі [Електронний ресурс] / Н.П. Юрчук // Ефективна економіка. – 2015. – № 9. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4305> (дата звернення: 02.11.2019) – Назва з екрана.
91. Юхименко Т.В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2014. – Вип. 1. – С. 107–113.